

109 年度東部海岸國家風景區 遊客滿意度問卷統計及分析案 1-12月資料分析期末成果報告



委託單位：交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處
執行單位：國立臺東大學文化資源與休閒產業學系
計畫主持人：張凱智教授

日期：110 年 3月 15日

目錄

目錄.....	2
表目錄.....	4
圖目錄.....	5
壹、 計畫緣起.....	6
貳、 實施期間與方式.....	2
一、 調查資料時期.....	2
二、 抽樣對象與設計.....	2
三、 登錄與檢視.....	3
四、 資料處理.....	4
參、 遊客滿意度問卷內容.....	5
肆、 資料統計分析.....	6
一、 頻度分析.....	6
二、 交叉分析.....	6
三、 <i>T</i> 檢定.....	6
四、 單因子變異數分析.....	7
伍、 遊憩據點分析結果.....	8
一、 頻度分析.....	8
(一) 調查月份.....	8
(二) 調查地點描述.....	8
(三) 遊客個人背景頻度分析.....	11
(四) 遊決策頻度分析.....	12
(五) 遊憩行為頻度分析.....	18
(六) 遊憩景點滿意度分析.....	19
二、 遊憩據點調查之個人屬性和旅遊決策交叉分析.....	21
(一) 年齡和旅遊方式的交叉分析.....	21
(二) 年齡和同行人數的交叉分析.....	23
(三) 個人屬性和出發地主要交通工具的交叉分析.....	25
(四) 個人屬性和景點旅遊主要交通工具的交叉分析.....	28
(五) 旅遊原因的交叉分析.....	32
(六) 個人屬性和消費金額的交叉分析.....	43
三、 遊憩據點調查之個人屬性和遊憩行為交叉分析.....	46
(一) 個人屬性和停留時間的交叉分析.....	46
(二) 個人屬性和平日假日的交叉分析.....	50
(三) 個人屬性與據點交叉分析.....	52
(四) 各據點與景點旅遊主要交通工具交叉分析表.....	57
(五) 停留時間與各據點交叉分析.....	58

(六) 平日假日與停留時間交叉分析	60
(七) 消費金額與停留時間交叉分析	62
(八) 個人屬性和滿意度的差異性分析	63
四、 遊憩據點質性資料呈現.....	68
陸、 108年與109年滿意度差異性分析.....	91
表 28 108年與109年滿意度差異性分析	91
柒、 108年與109年旅遊天數比較分析.....	92
表 29 108年與109年滿意度差異性分析	93
捌、 結語與建議.....	93
附件一 問卷內容.....	113
附錄二 工作人員概述.....	116

表目錄

表 1 月份數量分配表.....	8
表 2 問卷發放情形表.....	9
表 3 受訪遊客背景分析表.....	11
表 4 旅遊決策頻度分析表.....	14
表 5 旅遊原因頻度分析表.....	17
表 6 遊憩行為頻度分析表.....	18
表 7 遊憩景點滿意度分析表.....	20
表 8 年齡和旅遊方式的交叉分析表.....	22
表 9 年齡和同行人數的交叉分析表.....	23
表 10 個人屬性和出發地主要交通工具的交叉分析表.....	27
表 11 個人屬性和景點旅遊主要交通工具的交叉分析表.....	29
表 12 個人屬性與主要原因交叉分析表.....	33
表 14 個人屬性和再次要原因的交叉分析表.....	40
表 15 個人屬性和消費金額的交叉分析表.....	44
表 16 個人屬性和停留時間的交叉分析表.....	47
表 17 個人屬性與平日假日交叉分析表.....	51
表 18 個人屬性與據點交叉分析表.....	54
表 19 各據點與景點旅遊主要交通工具交叉分析表.....	57
表 20 各據點與停留時間交叉分析表.....	60
表 21 平日假日與停留時間交叉分析表.....	61
表 22 消費金額與停留時間交叉分析表.....	62
表 23 個人屬性和滿意度的差異性分析.....	64
表 24 景點內辦理的活動之質性意見彙整表.....	68
表 25 遊憩景點滿意之質性意見彙整表.....	73
表 26 遊憩景點不滿意之質性意見彙整表.....	87
表 27 遊憩景點建議事項之質性意見彙整表.....	89
表 28 108年與109年滿意度差異性分析.....	91
表 29 108年與109年滿意度差異性分析.....	93
表 30 108年與109年客源地比較.....	96
表 30 108年與109年資源來源比較.....	97
表 31 108年與109年主要旅遊原因比較.....	100
表 32 108年與109年次要旅遊原因比較.....	101
表 33 108年與109年遊憩景點不滿意之質性意見彙整表建議事項.....	105

圖目錄

圖 1 問卷發放情形.....	10
圖 2 資訊來源.....	15
圖 3 消費金額.....	15
圖 4 前往花東主要交通工具.....	16
圖 5 景點主要交通工具.....	17
圖 6 旅遊原因頻度分析.....	18
圖 7 預計停留時間.....	19
圖 8 遊憩景點滿意度頻度分析.....	21
圖 9 年齡和旅遊方式的交叉分析.....	23
圖 10 年齡和同行人數的交叉分析.....	24
圖 11 個人屬性與主要原因交叉分析-1.....	35
圖 12 個人屬性與主要原因交叉分析-2.....	36
圖 13 個人屬性與次要原因交叉分析-1.....	39
圖 14 個人屬性與次要原因交叉分析-2.....	39
圖 15 個人屬性與再次要原因交叉分析-1.....	42
圖 16 個人屬性與再次要原因交叉分析-2.....	43
圖 17 個人屬性和停留時間的交叉分析-1.....	49
圖 18 個人屬性和停留時間的交叉分析-2.....	50
圖 19 個人屬性與據點交叉分析-1.....	56
圖 20 個人屬性與據點交叉分析-2.....	56
圖 21 各據點與交通工具交叉分析.....	58
圖 22 各據點與停留時間交叉分析.....	60
圖 23 平日假日與停留時間交叉分析.....	61
圖 24 消費金額與停留時間交叉分析.....	63
圖 25 108年與109年滿意度差異分析.....	92

109 年度東部海岸國家風景區遊客滿意度

問卷統計及分析案

1-12月資料分析期末成果報告

壹、計畫緣起

為持續推動民眾滿意服務、優質旅遊環境，並塑造專業與便民的觀光服務形象。本計畫配合交通部觀光局辦理民眾對國家風景區的滿意度調查，針對機關都歷、花蓮、小野柳、八仙洞、三仙台、秀姑巒溪以及綠島等 7 處遊客中心進行問卷資料建檔與統計分析，期望透過問卷分析，藉以檢視各項服務之滿意度。

透過問卷的檢討、據點與活動的滿意度調查，本計畫希望能透過彙整分析加以了解遊客的需求及滿意度，並協助東部海岸國家風景區管理者進行服務品質的維持。

貳、 實施期間與方式

一、 調查資料時期

動態資料：自民國109年1月1日起至民國109年12月31日止為準。

二、 抽樣對象與設計

抽樣對象為到訪東部海岸國家風景區遊客。

原訂抽樣設計針對都歷、花蓮、小野柳、八仙洞、三仙台、秀姑巒溪以及綠島等遊客中心遊客進行問卷訪問，但由於花蓮遊客中心由109年2月閉館整修，且花蓮遊客中心自109年6月起閉館整建至109年10月，以致樣本數較少。另外，八仙洞及都歷遊客中心由109年11月至109年12月底施工整建，提供的樣本較為少量。總計收到 3906 份問卷，有效問卷 3886 份、無效問卷 20 份(99 %的有效應答率)，因此有達到抽樣標準。

樣本數決定機制 (以一般統計方法可操作之最大公約數)：

- (一) 依據經驗法則，以問項數目的 5-10 倍來決定樣本數。依此估計 35 題的問項應有 350 份樣本數。
- (二) 參考英國蘇格蘭旅遊局規劃部門所定地之抽樣樣本，以 95%的信賴區間， $\pm 5\%$ 可接受的誤差下，對於 30 萬以上的母體所需抽取的樣本數為 384 份。抽樣方法以非隨機抽樣法中之便利性抽樣為主，以方便取得問卷資料。如欲避免非隨機抽樣方法所造成資料蒐集之誤差，可擴充樣本數量 (有效問卷數600 以上)，再透過 SPSS 統計分析軟體比較分析。

三、 登錄與檢視

登錄問卷調查結果，同時進行開放性問題整理與歸類，檢核調查點檔結果之完整性與邏輯性，繼而進行建檔與檢誤更正，以確立資料正確性，再抽取每位建檔員10%建檔資料進行複查，若該建檔員錯誤率高於5%，則對其建檔資料進行全面檢視並修正，以維護資料之正確性。

四、 資料處理

- (一) 電腦處理為主，包括訪問表資料登錄、軟體程式應用、檢核、推估及統計結果表編製列印等。
- (二) 人工處理為輔，包括訪問表資料之審核、編碼、檢誤、更正、結果表之核對、研判與分析等。

參、 遊客滿意度問卷內容

本年度遊憩據點滿意度調查問卷分為四個部分：旅遊決策、遊憩行為、個人基本資料及其它意見。

旅遊決策中調查了受訪者的旅遊方式、主要交通工具、旅遊原因、旅遊資訊等內容。遊憩行為則包含：預計停留時間、住宿方式、造訪次數、距離上次造訪時間、和上次造訪的服務品質比較以及各服務內容的滿意度。個人基本資料主要調查項目有：性別、年齡、教育程度、職業別、婚姻狀況、居住縣市、本國或外國客、是否願意重遊以及是否願意推薦。其它意見以開放式題項詢問受訪者對東部海岸國家風景區最滿意和最不滿意的感受以及其他建議事項，以獲得質性的資料。

詳細的問卷調查內容請參閱附件一。

肆、 資料統計分析

一、 頻度分析

頻度分析亦可稱為描述性統計 (descriptive statistics)，通常是用來瞭解資料的分佈狀況，將龐大的資料簡化為簡單的數值。本研究運用來瞭解每個月及每個遊客中心的調查狀況，以及受訪者的個人背景狀況，包含：性別、年齡、教育程度、職業別、婚姻狀況、國籍、居住縣市、重遊與推薦意見等。此外也會用來瞭解旅遊決策、旅遊行為及滿意度等評價狀況。呈現數值包含平均數與百分比。

二、 交叉分析

交叉分析亦即列聯表 (contingency table) 是用來呈現兩個類別資料的關連性。本研究運用來瞭解受訪者的個人屬性與旅遊決策、旅遊行為兩者的關連性。呈現的數值包含次數分配及百分比。同時，研究將透過卡方檢定 (Chi-square test) 採用列聯表 (contingency table) 以計次方式呈現類別尺度資料，以處理分類並計次資料。作為觀察次數 (observed frequency, O) 及期望次數 (expected frequency, E) 的比較檢定。

三、 T 檢定

T 檢定可用來確認兩組類別在某一個等距變項上的平均值是否有達到顯著差異。本研究利用來確認個人背景中的平日假日是否會影響滿意度。

四、單因子變異數分析

單因子變異數分析 (One-way ANOVA) 是用來確認三組及以上的不同類別 (如： 年齡) 在某一個等距變項上的平均值是否有達到顯著差異。本研究用來確認個人背景中的年齡、教育程度、職業別、國籍及居住縣市不同是否會影響滿意度。同時，利用事後檢定中的 *Scheffe* 法進行事後比較，確認變項與變項間的明確關連性。

伍、 遊憩據點分析結果

一、 頻度分析

(一) 調查月份

本次問卷發放時間為 109 年 1 月至 12 月，共計有效樣本為 3886 份，詳如表 1 所示。

表 1 月份數量分配表

調查月份	次數	%
1月	453	11.7
2月	358	9.2
3月	378	9.7
4月	314	8.1
5月	313	8.1
6月	406	10.4
7月	342	8.8
8月	339	8.7
9月	309	8.0
10月	247	6.4
11月	201	5.2
12月	226	5.8
合計	3886	100.0

(二) 調查地點描述

本次問卷發放的地點有分別為：都歷遊客中心、花蓮遊客中心、綠島遊客中心、小野柳遊客中心、八仙洞遊客中心、三仙台遊客中心以及秀姑巒溪遊客中心，總計收到 3906 份問卷，有效問卷 3886

份、無效問卷 20 份(99 %的有效應答率)。

各調查地點之實際有效問卷數量請參看表2。

表 2 問卷發放情形表

調查地點	次數	%
都歷遊客中心	649	16.7
花蓮遊客中心	145	3.7
綠島遊客中心	694	17.9
小野柳遊客中心	629	16.2
八仙洞遊客中心	768	19.8
秀姑巒溪遊客中心	123	3.2
三仙台遊客中心	878	22.6
合計	3886	100.0

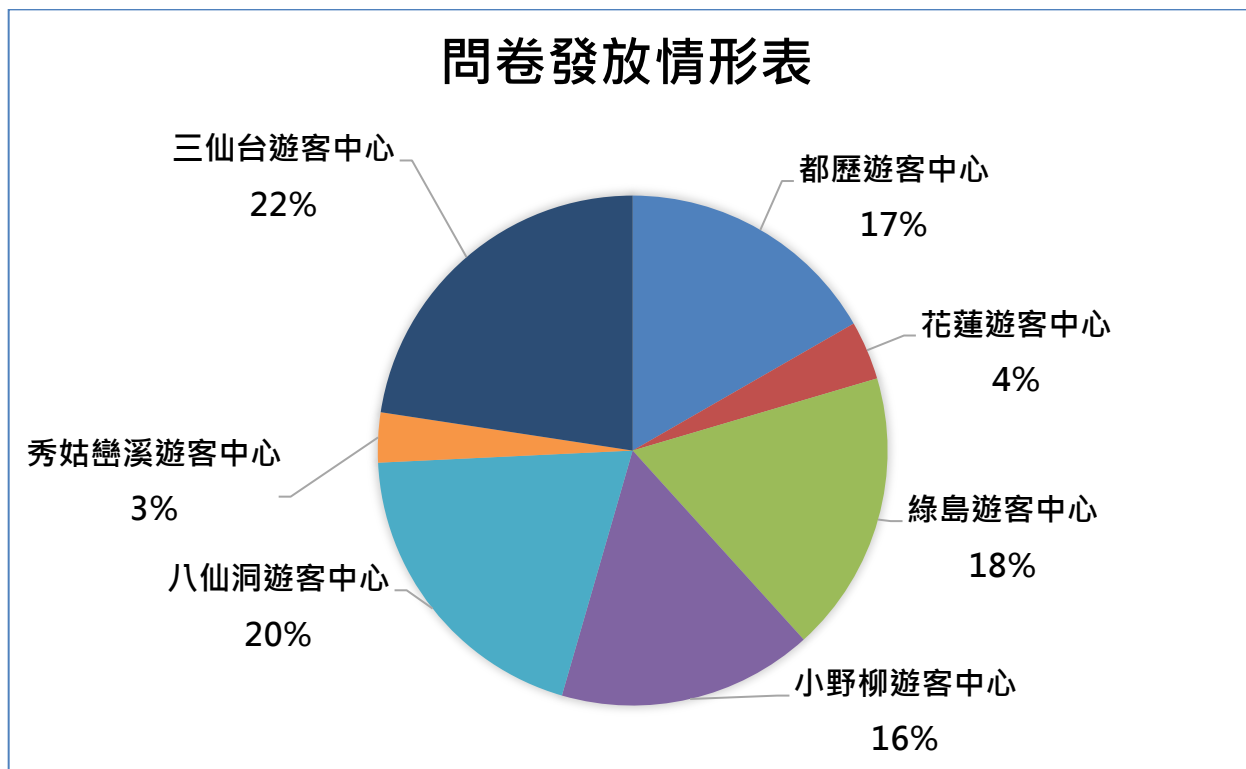


圖 1 問卷發放情形

(三) 遊客個人背景頻度分析

經個人背景資料分析顯示，本次受訪遊客女性（62.3%）略多於男性（37.6%）。年齡則是以 40-49 歲（28.7%）居多，佔了近三成左右，其次為 30-39 歲（25.1%），再其次為 25-29 歲（13.1%）。教育程度則以大學（54%）居多，其次依序是高中職（14.7%）、研究所（13.8%）、專科（12.4%）、國中（2.6%）及國小（2.9%）。由職業來看，服務業（26.6%）和學生（16.2%）所佔的比例最高，其次為商（12.5%）、自由業（12.2%）、工（8.0%）。婚姻狀況已婚（57.1%）多於未婚（42.2%）。來訪遊客的國籍幾乎為本國人（96.8%），少數遊客是來自中國大陸（1.3%）、香港、澳門（0.7%）、新加坡、馬來西亞（0.5%）。最後，遊客的重遊（99.9%）和推薦（99.9%）意願都非常高（表3）。

表 3 受訪遊客背景分析表

題項	內容	次數	%	題項	內容	次數	%
性別	男	1453	37.6	國人/其他國家	國人	3745	96.8
	女	2407	62.3		中國大陸	50	1.3
	其他	5	0.1		香港、澳門	28	0.7
年齡	11 歲 (含) 以下	67	1.7		新加坡、馬來西亞	21	0.5
	12~14 歲	50	1.3		日本	2	0.1
	15~19 歲	120	3.1		韓國	2	0.1
	25~29 歲	507	13.1		美國、加拿大	8	0.2
	30~39 歲	973	25.1		歐洲	5	0.1
	40~49 歲	1110	28.7		其他國家 (地區)	5	0.1
	50~59 歲	389	10.1		居住縣市	新北市	598
	60~69 歲	181	4.7	台北市		649	16.8

題項	內容	次數	%	題項	內容	次數	%
	70 歲及以上	21	0.5		台中市	374	9.7
教育程度	國小及以下	86	2.2		台南市	239	6.2
	國(初)中	110	2.9		高雄市	398	10.3
	高中職	565	14.7		桃園市	223	5.8
	專科	478	12.4		宜蘭縣	198	5.1
	大學	2081	54.0		新竹縣/市	277	7.2
	研究所及以上	531	13.8		苗栗縣	78	2.0
職業別	公	231	6.0		彰化縣	128	3.3
	商	485	12.5		南投縣	55	1.4
	軍警	113	2.9		雲林縣	70	1.8
	農	144	3.7		屏東縣	135	3.5
	教	212	5.5		台東縣	104	2.7
	工	310	8.0		花蓮縣	169	4.4
	服務業	1030	26.6		嘉義縣/市	56	1.4
	自由業	470	12.2		基隆市	26	0.7
	學生	625	16.2		國外地區	95	2.5
	其他	248	6.4				
	婚姻狀況	未婚	1599	42.2	是否	是	3818
已婚		2160	57.1	重遊	否	4	0.1
其他		27	0.7	是否	是	3815	99.9
				推薦	否	5	0.1

(四) 遊決策頻度分析

到訪遊客主要是和家族旅遊 (24.7%)、親友結伴 (21.8%) 及親子旅遊 (20.4%)。同行人數以 2-4 人最多 (52.6%)。而資訊來源主要是以官網網頁 (35%) 和親友告知 (24.4%)，其次是社群、論壇 (21.9%)。消費金額4001~8000約占了四成 (48.4%)，其次是2001~4000 (24.2%)。前往花東的主要交通工具以自小客車 (61.1%)、火車 (19.4%) 和機車為主 (7.9%)；景點的主要交通工具則是自小客車 (57.9%) 和機車 (19.5%)。

而旅遊方式為自行規劃 (95.1%) 占大多數。(表 4)。

表 4 旅遊決策頻度分析表

題項	內容	次數	%	題項	內容	次數	%	
旅遊方式	家族旅遊	957	24.7	資訊來源 (可複選)	報紙	89	1.6	
	親子旅遊	788	20.4		電視	323	5.8	
	情侶	510	13.2		廣播	46	0.8	
	親友結伴	842	21.8		親友告知	1346	24.4	
	機關團體	244	6.3		官網網頁	1928	35.0	
	個人	530	13.7		社群、論壇	1210	21.9	
同行人數	0人	97	2.5		消費金額	文宣海報	282	5.1
	1人	484	12.5			其他	300	5.4
	2-4人	1172	52.6			1000以下	194	5.0
	5-15人	1060	27.2			1001~2000	461	11.9
	16人及以上	202	5.4			2001~4000	934	24.2
				4001~8000		1868	48.4	
			8000以上	403		10.4		
前往花東主要交通	自小客車	2367	61.1	景點主要交通工具	自小客車	2239	57.9	
	機車	306	7.9		機車	753	19.5	
	自行車	56	1.4		自行車	100	2.6	
	旅遊專車	82	2.1		旅遊專車	92	2.4	
	中/大型遊覽車	181	4.7		中/大型遊覽車	173	4.5	
	箱型車/計程車	28	0.7		箱型車/計程車	81	2.1	
	租賃	29	0.7		租賃	172	4.4	
	公、民營客運	16	0.4		公、民營客運	62	1.6	
	台灣好行接駁	4	0.1		台灣好行接駁	137	3.5	
	火車	752	19.4		火車	14	0.4	
	船舶	9	0.2		船舶	17	0.4	
	飛機	35	0.9		飛機	1	0.0	
	其他	12	0.3		其他	29	0.7	
	旅行規劃方式	自行規劃	3327		95.1	平日	平日	1594
旅行社規劃		172	4.9	假日	假日	2292	59.0	

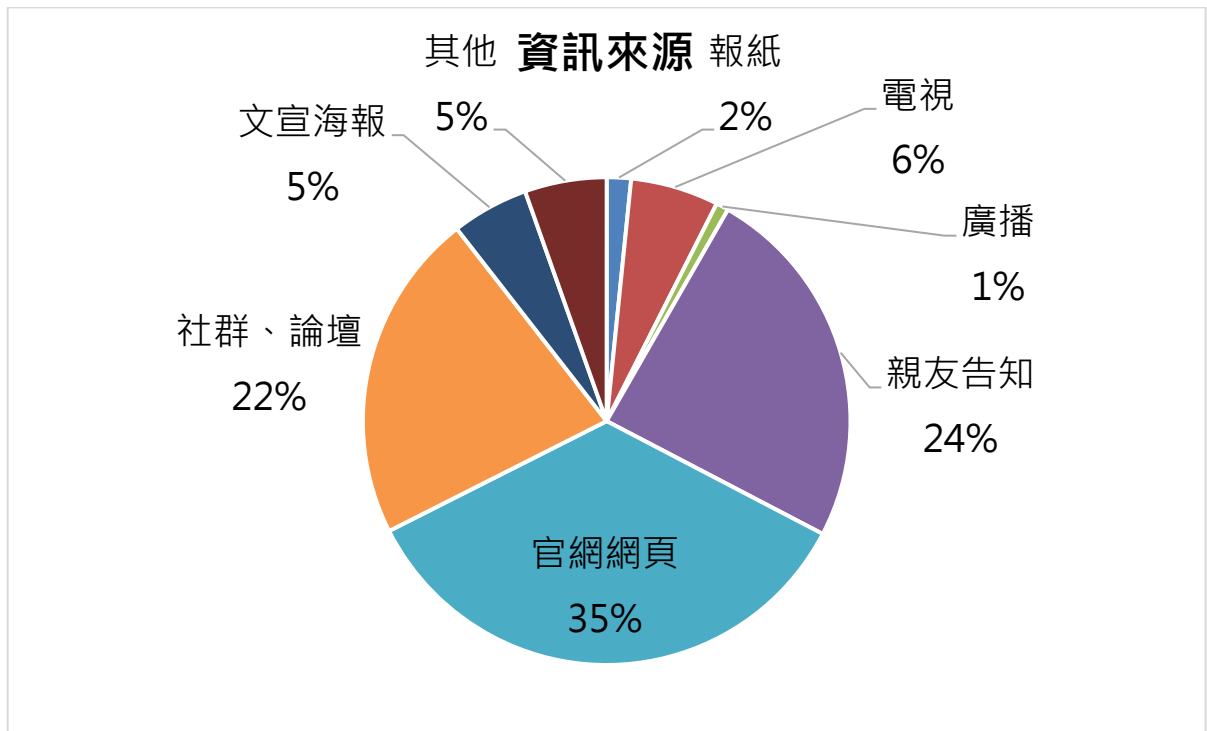


圖 2 資訊來源

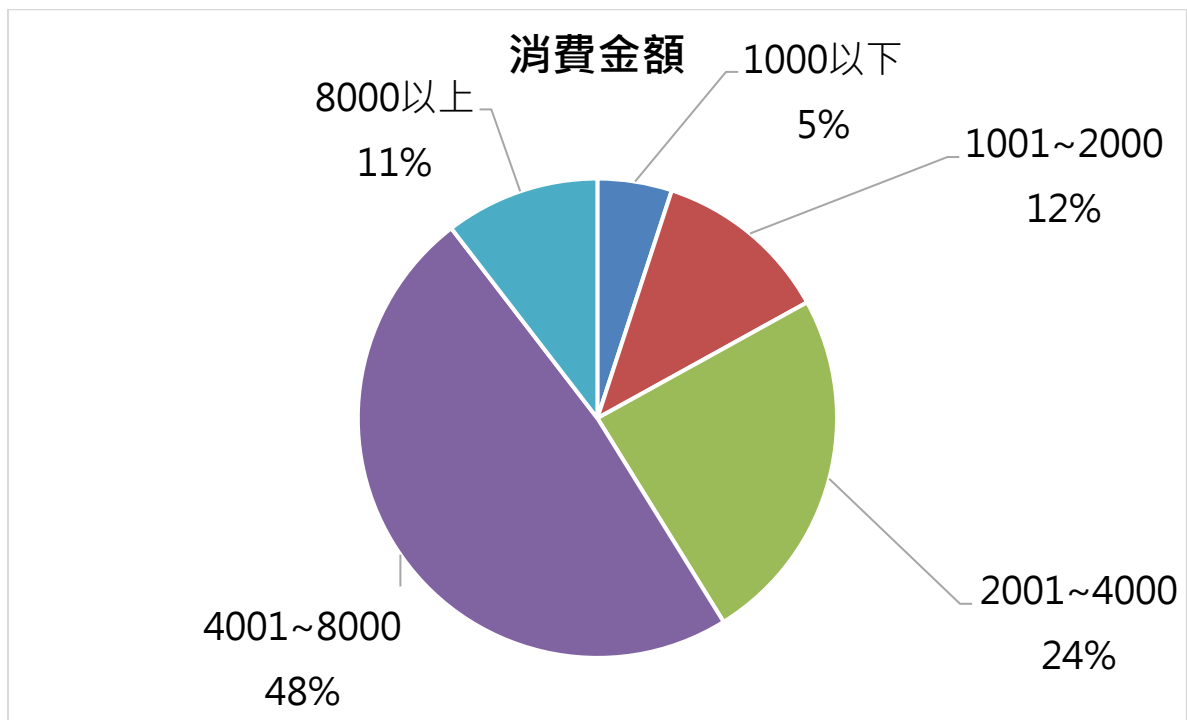


圖 3 消費金額

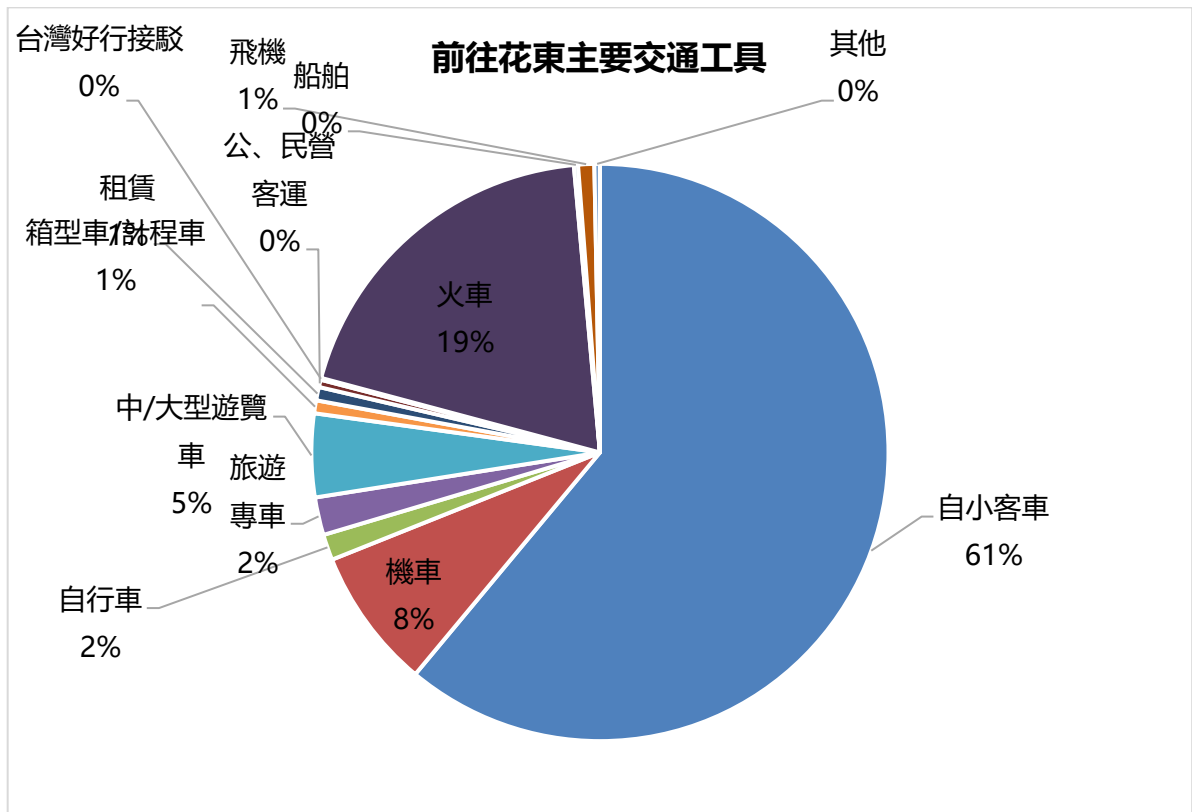


圖 4 前往花東主要交通工具

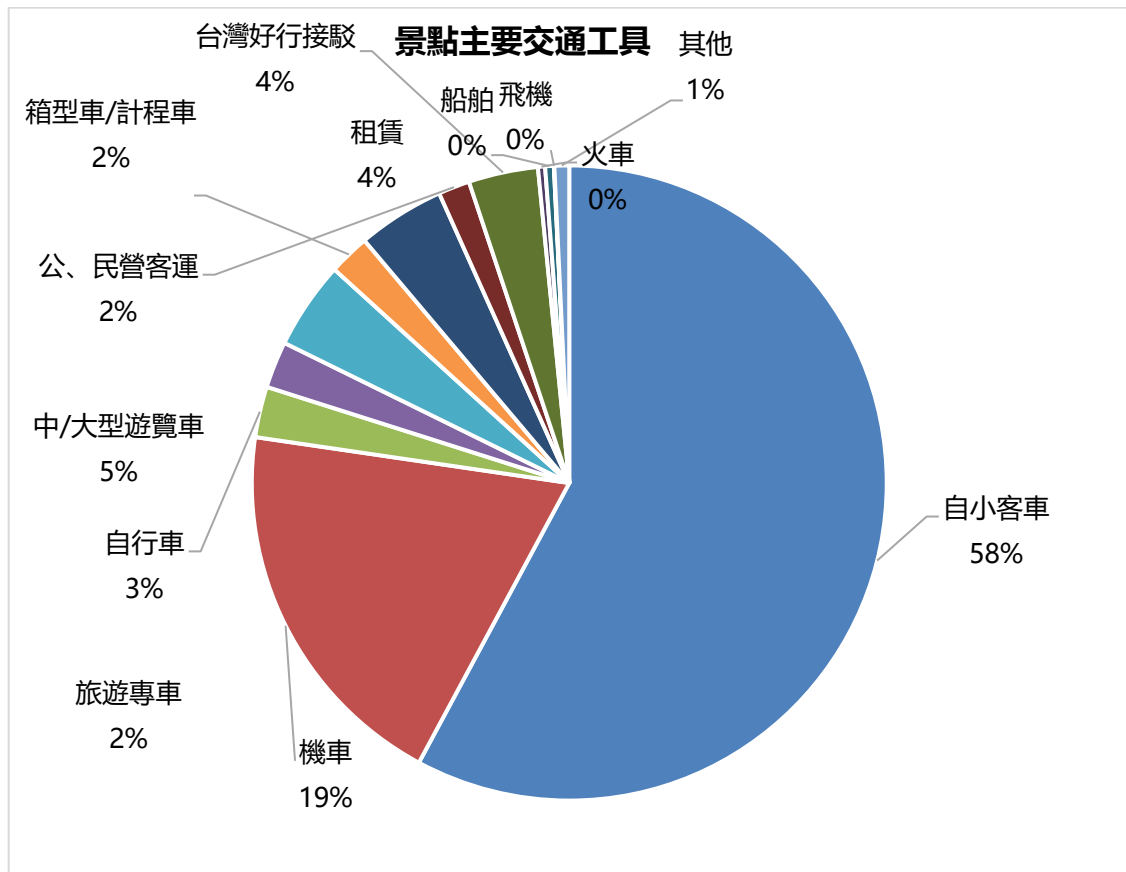


圖 5 景點主要交通工具

遊客到此旅遊的最主要原因是景觀優美 (43.3%) 及親友推薦 (37.7%)，次要的原因則是景觀優美 (29.5%) 及品嚐美食 (24.7%)，再次要的原因是品嚐美食 (24.2%) 及交通便利 (14.4%) (表 5)。

表 5 旅遊原因頻度分析表

題項	內容	主要		次要		再次要	
		次數	%	次數	%	次數	%
到此 旅遊 原因	親友推薦	1456	37.7	284	8.2	133	6.8
	景觀優美	1670	43.3	1016	29.5	147	7.6
	品嚐美食	99	2.6	853	24.7	472	24.2
	交通便利	67	1.7	325	9.4	280	14.4
	順道而來	117	3.0	212	6.2	155	8.0
	運動健身	24	0.6	60	1.7	82	4.2
	部落觀光	49	1.3	155	4.5	139	7.1
	文化巡禮	30	0.8	191	5.5	117	6.0
	宗教活動	16	0.4	16	0.5	17	0.9
	距離遠近考量	28	0.7	70	2.0	164	8.4
	假期長短考量	88	2.3	160	4.6	159	8.2
	團體安排	103	2.7	39	1.1	12	0.6
	配合國民旅遊卡措施	23	0.6	16	0.5	7	0.4
	行銷推廣活動或節慶表演節目	31	0.8	42	1.2	58	3.0
	其他	60	1.6	8	0.2	5	0.3

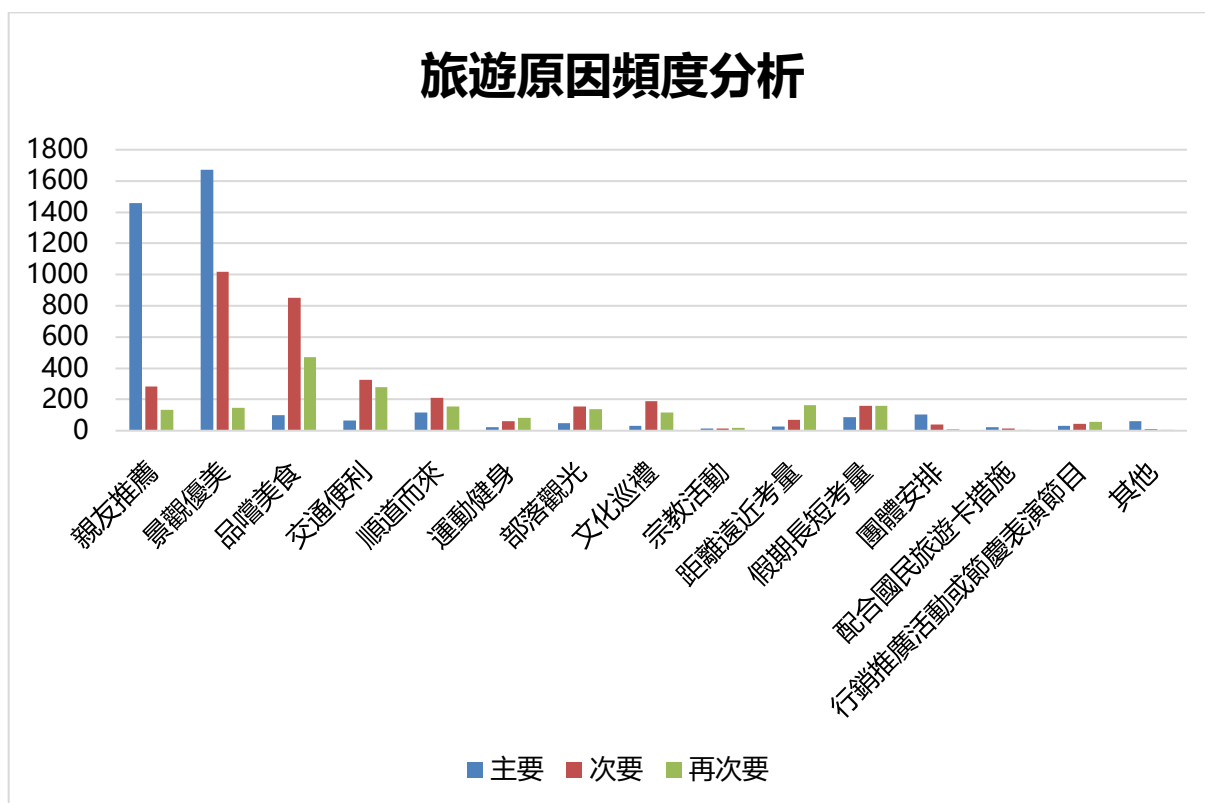


圖 6 旅遊原因頻度分析

(五) 遊憩行為頻度分析

數據顯示，來此參訪的遊客多為過夜型遊客（59.4%），且旅遊天數以 3 天 2 夜（26.7%）居多，僅停留半天或一天的遊客約四成（40.7%）。第一次造訪的遊客（51.3%）多於重遊的遊客（48.7%）。重遊遊客中有三成半的遊客（36.7%）上次到訪時間是 1 年到 2 年內，其次是半年~1 年以上（21.2%），而半年以內（10.5%）佔了約一成，顯示重遊遊客短期內重遊的機率偏高的。此外，有約四成的（40.8%）重遊遊客認為本次的整體服務品質有提升（表 6）。

表 6 遊憩行為頻度分析表

題項	內容	次數	%	題項	內容	次數	%
----	----	----	---	----	----	----	---

預計停留時間	半天 (小於4 小時)	503	13.0	到訪次數	第1 次	1983	51.3
	1 天 (4 小時以上)	1068	27.7		第2 次	1040	26.9
	2 天1 夜	908	23.5		第3 次	455	11.8
	3 天2 夜	1029	26.7		第4 次	126	3.3
	4 天3 夜	257	6.7		第5 次以上	260	6.7
	5 天及以上	96	2.5				
距離上次到訪	半年以內	196	10.5	整體服務品質之比較	改善很多	755	40.8
	半年~1 年以上	394	21.2		稍有改善	689	37.3
	1~2 年以內	683	36.7		差不多	333	18.0
	2~3 年以內	300	16.1		較差	2	0.1
	3 年以上	289	15.5		不知道/無	70	3.8

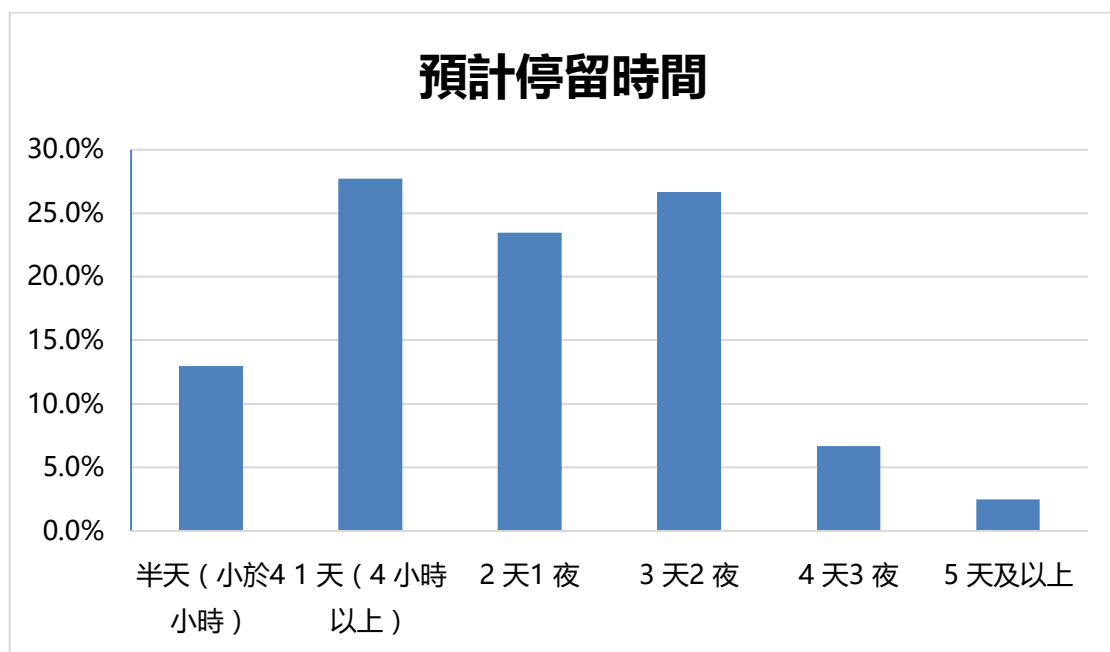


圖 7 預計停留時間

(六) 遊憩景點滿意度分析

由數據來看，遊憩景點的滿意度皆很高。其中評分最高的項目為：服務人員之態度 (3.820)、景點內友善環境設施 (3.809)、環境整潔 (3.799)、景點內服務設施 (3.782) 及景點內空間設計

(3.769)，也就是說服務態度是友善的，而景點的設施與提供之旅遊資訊服務也很到位。除了景點內辦理的活動 (3.685) 和景點內空間設計 (3.769) 之外，服務人員之態度 (3.820)、景點內服務設施 (3.782)、提供之旅遊資訊服務 (3.697)、景點內友善環境設施 (3.809)、環境美化綠化 (3.785)、環境整潔 (3.799)、引導指標或動線安排 (3.753)、整體上之滿意程度 (3.715) 停車位數量 (3.784) 與廁所清潔程度 (3.780) 有一兩個遊客顯示出不滿意或非常不滿意外，整體來說幾乎沒有負面評價的項目，由結果可以推論遊憩景點的經營管理是良好的 (表7)。

表 7 遊憩景點滿意度分析表

題號	題項	滿意度 (%)						平均值	滿意度分數	標準差
		非常 不滿意	不滿意	不滿意 小計	滿意	非常滿 意	滿意 小計			
1	服務人員之態度	0.0	0.1	0.1	17.8	82.2	100	3.820	95.50	0.385
2	景點內服務設施	0.0	0.1	0.1	21.7	78.2	99.9	3.782	94.55	0.413
3	景點內空間設計	0.0	0.0	0.0	23.0	77.0	100	3.769	94.22	0.422
4	景點內友善環境設施	0.0	0.1	0.1	18.9	81.0	99.9	3.809	95.22	0.394
5	引導指標或動線安排	0.1	0.2	0.3	24.7	75.1	99.8	3.753	94.23	0.443
6	環境美化綠化	0.0	0.1	0.1	21.1	78.8	99.9	3.785	93.82	0.416
7	環境整潔	0.1	0.2	0.3	19.5	80.2	99.7	3.799	94.28	0.410
8	停車位數量	0.0	0.2	0.2	21.0	78.8	99.8	3.784	94.97	0.421
9	廁所清潔程度	0.1	0.1	0.2	21.5	78.3	99.8	3.780	94.50	0.419

10	提供之旅遊資訊服務	0.0	0.2	0.2	29.9	69.9	99.8	3.697	92.42	0.462
11	景點內辦理的活動	0.0	0.0	0.0	31.3	68.7	100	3.685	92.12	0.467
12	整體上之滿意程度	0.0	0.2	0.2	28.1	71.7	99.8	3.715	92.87	0.457

註：

- 表中非常滿意、滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無意見重新計算而得。
- 滿意小計=非常滿意+滿意；不滿意小計=不滿意+非常不滿意；滿意比例=非常滿意+算滿意。
- 平均值計算方式為將4分:非常滿意，3分:滿意，2分:不滿意，1分:非常不滿意。
- 滿意度分數計算方式是將平均值換算為100分的基礎，即平均值除以滿分4分。

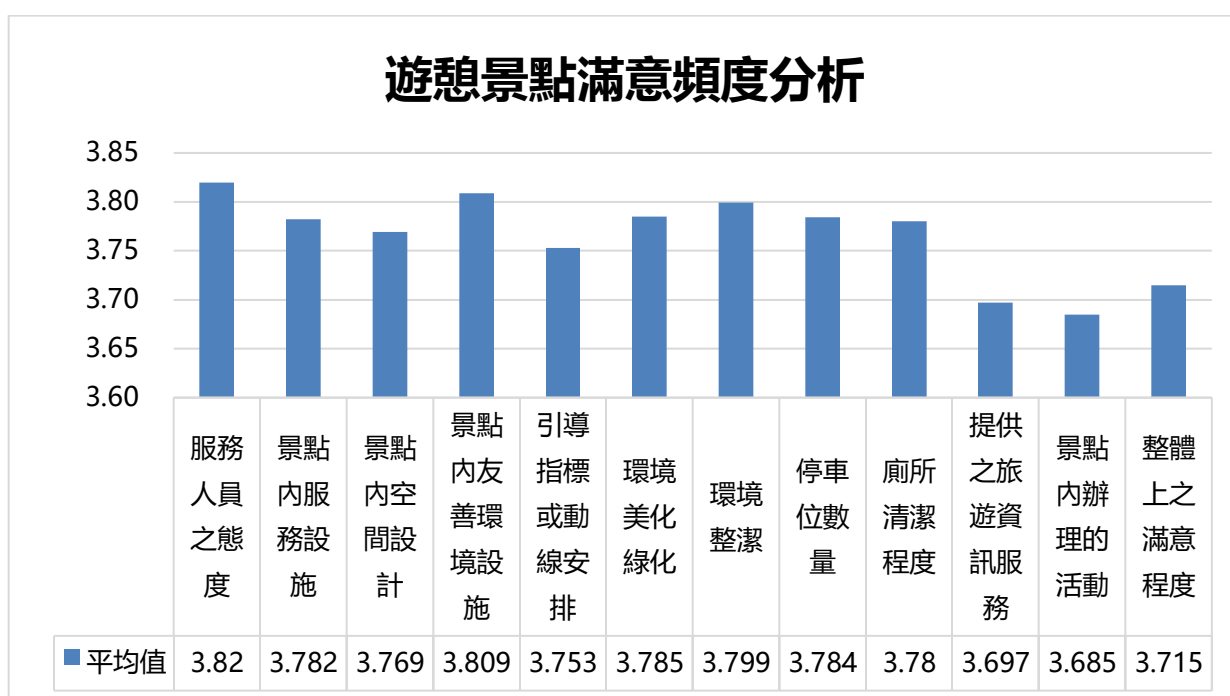


圖 8 遊憩景點滿意度頻度分析

二、遊憩據點調查之個人屬性和旅遊決策交叉分析

(一) 年齡和旅遊方式的交叉分析

19 歲以下的遊客以家族旅遊 (27%) 和親子旅遊 (26.2%) 為主；20~29 歲是以家族旅遊 (19.7%) 和親友結伴 (25.13%) 為主；30~39 歲是以家族旅遊 (25.8%) 和親子旅遊 (20%) 為主；40~49 歲是以家族旅遊 (27%) 和親子旅遊 (24.3%) 為主；50

歲以上則是以家族旅遊 (25.6) 跟親友結伴 (24.6%) 為主 (表 8) 。

表 8 年齡和旅遊方式的交叉分析表

年齡		旅遊方式		家族旅遊	親子旅遊	情侶	親友結伴	機關團體	個人	卡方值
		個數	%							
年齡	19歲以下	個數		64	62	28	48	16	19	176.667***
		%		27	26.2	12	20.3	6.7	0.8	
	20~29歲	個數		188	170	175	240	35	147	
		%		19.7	17.8	18.3	25.13	3.67	15.4	
	30~39歲	個數		250	194	122	182	62	159	
		%		25.8	20	12.6	18.8	6.4	16.4	
	40~49歲	個數		299	268	104	224	77	134	
		%		27	24.3	9.4	20.3	7	12	
	50歲以上	個數		151	92	80	145	54	67	
		%		25.6	15.6	13.6	24.6	9.2	11.4	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

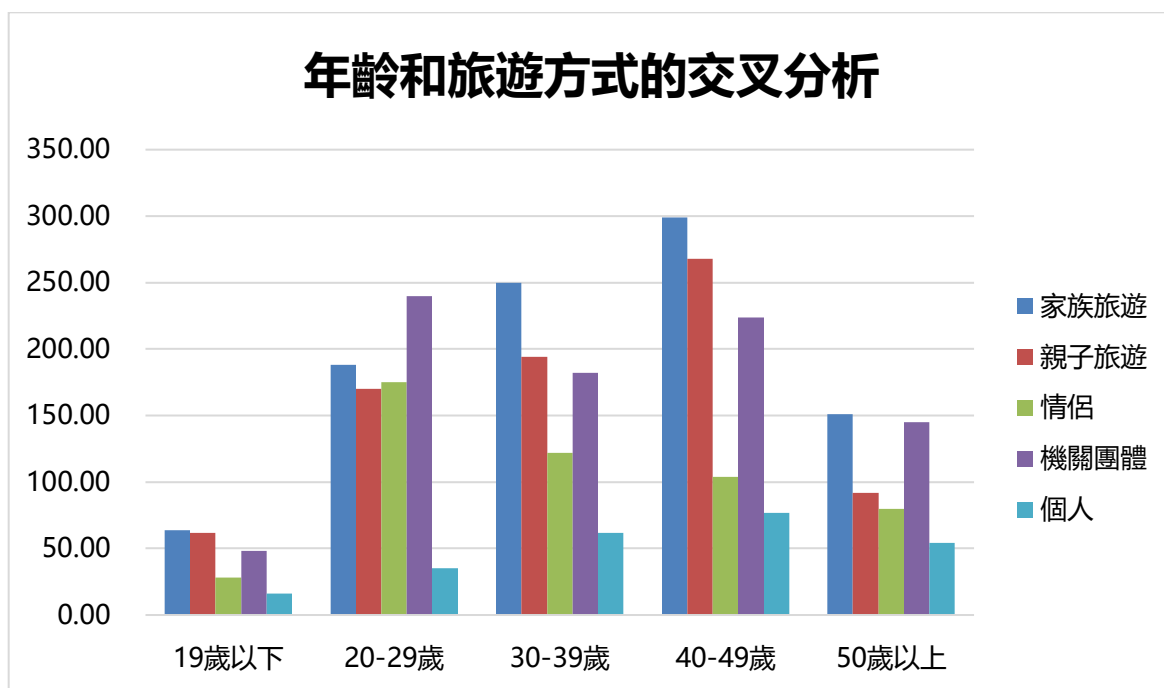


圖 9 年齡和旅遊方式的交叉分析

(二) 年齡和同行人數的交叉分析

由年齡與同行人數的交叉分析來看，所有年齡層都是以 2~4 人的同行人數為最多，其次則是 5~15 人的同行人數（表 9）。

表 9 年齡和同行人數的交叉分析表

年齡		同行人數					卡方值
		0人	1人	2~4人	5~15人	16人以上	
年齡	19歲 以下	個數	4	17	110	94	641.264***
		%	1.7	7.2	46.4	39.7	
	20~29 歲	個數	29	148	529	222	
		%	3.0	15.5	55.2	23.2	

年齡		同行人數					卡方值
		0人	1人	2~4人	5~15人	16人以上	
30~39歲	個數	28	128	514	253	50	
	%	2.9	13.2	52.8	26.0	5.1	
40~49歲	個數	22	120	581	324	63	
	%	2.0	10.8	52.3	29.2	5.7	
50歲以上	個數	14	65	363	112	47	
	%	2.4	10.8	60.4	18.6	7.8	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

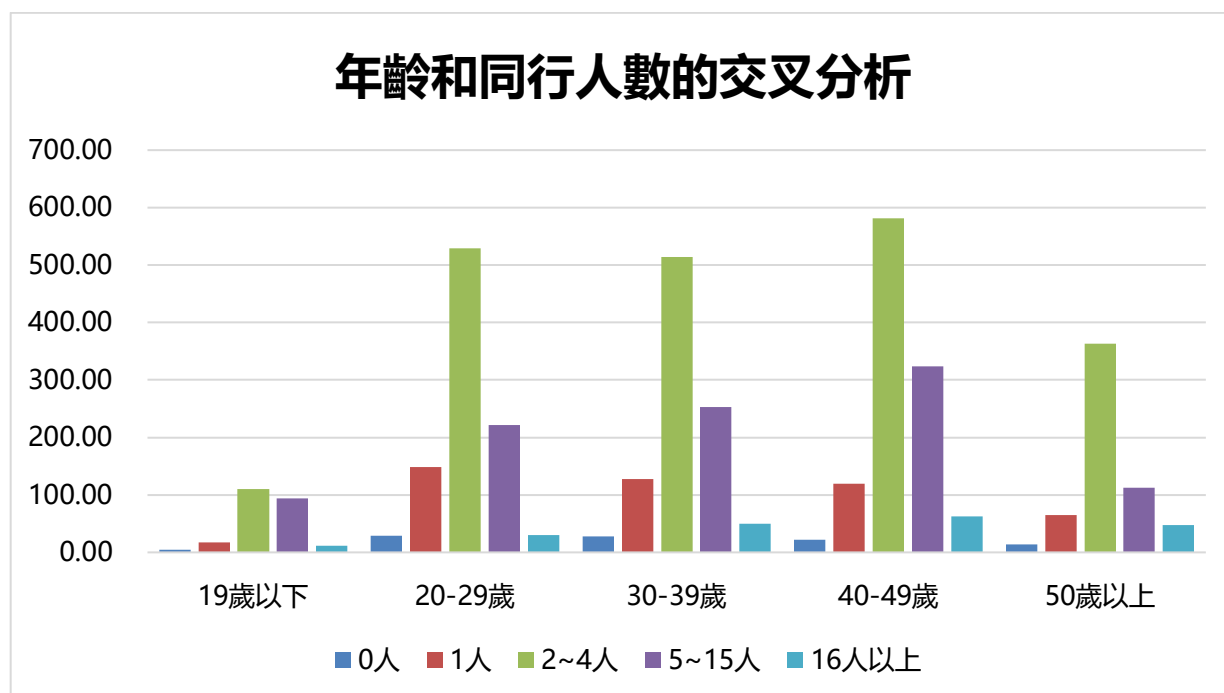


圖 10 年齡和同行人數的交叉分析

(三) 個人屬性和出發地主要交通工具的交叉分析

由個人屬性與出發地主要交通工具的交叉分析來看，性別、年齡、教育程度、職業別、婚姻狀況、居住縣市與國籍有達到顯著差異。以性別來看，男性及女性大多都以自用小客車為出發地到花東的主要交通工具。以年齡來看，各年齡的受訪者皆是以自用小客車為出發地到花東的主要交通工具，其次以公共運輸系統為主（表 10）。

以教育程度來看，高中職以下（56.6%）、專科（58%）、大學（61.7%）、研究所以上（69.9%）皆是以自用客車為出發地到花東的主要交通工具、其次以公共運輸系統為主。以職業別來看，軍警公教（56.3%）、農工（61.2%）、商（57.0%）、服務業（66.6%）、自由業/其他（65.0%）、學生（53.2%）有五成到七成是以自用小客車為出發地到花東的主要交通工具，其次以公共運輸系統（表 10）。

以婚姻狀況來看，未婚者（55.4%）及已婚者（65.2%）皆是以自用小客車為主要工具，其次才是公共運輸系統（表 10）。

以國籍來看，台灣（59.8%）的受訪者有半數以上是以自用小客車為出發地到花東的主要工具，而中國與港澳地區（69.1%）與亞洲及其他國家（42.9%）的受訪者則是有約四至七成是以公

共運輸系統為主 (表10) 。

表 10 個人屬性和出發地主要交通工具的交叉分析表

個人屬性		出發地交通工具		自用小 客車	機車	自行車	旅遊專車 /遊覽車/ 箱型車/ 計程車	租賃	公共運輸 系統	卡方值
		個數	%							
性別	男性	個數		864	149	26	112	15	282	48.700***
		%		59.7	10.3	1.8	7.7	1.0	19.5	
	女性	個數		1492	154	28	176	13	526	
		%		62.5	6.4	1.2	7.4	0.5	22.0	
	其他	個數		0	0	0	1	0	3	
	%		0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	75.0		
年齡	19歲以下	個數		135	19	2	12	2	67	222.921***
		%		57	8	1	5	1	28	
	20~29歲	個數		513	113	17	55	9	244	
		%		53.9	11.9	1.8	5.8	0.9	25.7	
	30~39歲	個數		628	71	14	60	7	191	
		%		64.7	7.3	1.4	6.2	0.7	19.7	
	40~49歲	個數		730	63	16	102	6	199	
		%		65.5	5.6	1.4	9.2	0.5	17.8	
50歲以上	個數		348	38	7	58	5	135		
	%		59.0	6.4	1.2	9.8	0.8	22.8		
教育 程度	高中職以 下	個數		427	56	11	88	8	164	100.327***
		%		56.6	7.4	1.4	11.7	1.1	21.8	
	專科	個數		275	38	9	48	4	100	
		%		58.0	8.0	1.9	10.1	0.8	21.2	
	大學	個數		1275	171	29	130	17	446	
		%		61.7	8.3	1.4	6.2	0.8	21.6	
研究所以 上	個數		369	38	6	23	0	92		
	%		69.9	7.2	1.1	4.4	0	17.4		
職業 別	軍警公教	個數		324	46	9	64	4	129	197.415***
		%		56.3	8.0	1.6	11.0	0.7	22.4	
	商	個數		296	37	10	43	4	94	
		%		61.2	7.7	2.1	8.9	0.8	19.3	
	農工	個數		257	34	8	50	3	99	
		%		57.0	7.5	1.8	11.0	0.7	22.0	
	服務業	個數		683	60	7	74	7	195	
		%		66.6	5.8	0.7	7.2	0.7	19.0	
	自由業/ 其他	個數		462	53	12	51	6	129	
		%		65.0	7.4	1.7	7.2	0.8	18.1	
學生	個數		330	74	10	33	5	168		

出發地交通工具			自用小 客車	機車	自行車	旅遊專車 /遊覽車/ 箱型車/ 計程車	租賃	公共運輸 系統	卡方值
個人屬性									
婚姻 狀況	未婚	%	53.2	12.0	1.6	5.2	0.8	27.1	96.460***
		個數	882	168	27	93	17	404	
	已婚	%	55.4	10.6	1.7	5.8	1.1	25.4	
		個數	1404	127	29	189	11	388	
	其他	%	65.2	6.0	1.4	8.8	0.5	18.1	
		個數	19	0	0	3	0	5	
居住 縣市	北部	%	70.3	0	0	11.1	0	18.6	369.569***
		個數	1320	148	20	55	68	450	
	中部	%	64.1	7.2	1.0	2.7	3.1	21.9	
		個數	369	62	12	66	46	187	
	南部	%	49.7	8.4	1.6	8.9	6.2	25.2	
		個數	557	77	15	43	43	252	
	東部	%	56.5	7.8	1.5	4.	4.4	25.6	
		個數	175	62	10	16	16	69	
	離島	%	50.3	17.9	2.9	4.6	4.6	19.9	
		個數	1	1	1	0	1	3	
	國外地區	%	14.3	14.3	14.3	0.0	14.3	42.9	
		個數	24	3	1	6	12	79	
國籍	台灣	%	19.2	2.4	0.8	4.8	9.6	63.2	168.168***
		個數	2398	290	65	134	167	959	
	中國與港 澳地區	%	59.8	7.2	1.6	3.3	4.1	24.0	
		個數	8	2	1	8	6	56	
	亞洲及其 他國家	%	9.8	2.5	1.2	9.9	7.4	69.1	
		個數	20	2	0	2	4	21	
		%	40.7	4.1	0	4.1	8.2	42.9	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

(四) 個人屬性和景點旅遊主要交通工具的交叉分析

由個人屬性與景點旅遊主要交通工具的交叉分析來看，性別、年齡、教育程度、職業別、婚姻狀況、居住縣市與國籍有達到顯著差異。以年齡來看，19歲以下（56.9%）、30~39歲（56.8%）、

40~49歲（61.6%）和50歲（45.6%）以上的受訪者是以自用小客車為景點旅遊主要交通工具，其次為機車（15.9~25.6%）。20~29歲則是以機車（43.3%）及自用小客車（34.5%）為主（表11）。

以職業別來看，軍警公教（61.0%）、農工（47.4%）、服務業（66.6%）、自由業/其他（55.0%）的受訪者有過半數是以自用小客車為景點旅遊主要交通工具，學生、農工及商則是以自用小客車（48.0~50.8%）及機車（26.3~29.5%）為主（表11）。以婚姻狀況來看，未婚者以自用小客車（43.8%）及機車（33.6%）為景點旅遊主要交通工具；已婚者則是以自用小客車（65.3%）為最主要工具（表11）。

以居住縣市來看，北（64.1%）、中（43.0%）、南（57.4%）的受訪者以自用小客車為景點旅遊主要交通工具，東部地區的受訪者以自用小客車（48.7%）及機車（38.9%）為主，離島的受訪者以租賃(42.9%)為主，國外地區的受訪者則是以機車(21.5%)最多（表11）。

表 11 個人屬性和景點旅遊主要交通工具的交叉分析表

景點交通工具 個人屬性		交通工具							卡方值
		自用小客車	機車	自行車	旅遊專車 /遊覽車/ 箱型車/ 計程車	租賃	公共運輸系統		
性	男性	個數	807	314	45	82	151	113	33.482***
		%	53.4	20.8	2.9	5.4	10.0	7.5	

景點交通工具 個人屬性			自用小 客車	機車	自行車	旅遊專車 /遊覽車/ 箱型車/ 計程車	租賃	公共運輸 系統	卡方值
別	女性	個數	1420	434	54	145	185	178	244.591***
		%	58.8	18.0	2.2	6.0	7.7	7.3	
	其他	個數	1	1	0	0	1	1	
		%	25.0	25.0	0.0	0.0	25.0	25.0	
年 齡	19歲 以下	個數	179	53	11	9	24	39	
		%	56.9	16.8	3.4	2.9	7.6	12.4	
	20~29 歲	個數	335	420	51	34	60	69	
		%	34.5	43.3	5.3	3.5	6.2	7.2	
	30~39 歲	個數	578	260	30	28	69	52	
		%	56.8	25.6	3.0	2.8	6.8	5.0	
	40~49 歲	個數	798	220	26	88	109	54	
		%	61.6	17.0	2.0	6.8	8.4	4.2	
50歲 以上	個數	310	108	21	78	94	69		
	%	45.6	15.9	3.1	11.5	13.9	10.0		
教 育 程 度	高中職 以下	個數	432	233	54	69	93	70	140.377***
		%	45.4	24.5	5.7	7.2	9.8	7.4	
	專科	個數	243	156	14	60	34	54	
		%	43.2	27.9	2.5	10.7	6.1	9.6	
	大學	個數	1380	560	70	80	176	132	
		%	57.6	23.4	2.9	3.3	7.3	5.5	
	研究所 以上	個數	456	104	23	20	30	43	
		%	67.5	15.4	3.4	3.0	4.4	6.3	
職 業 別	軍警 公教	個數	380	120	23	40	30	30	188.714***
		%	61.0	19.3	3.7	6.4	4.8	4.8	
	商	個數	256	140	21	34	35	47	
		%	48.0	26.3	3.9	6.4	6.6	8.8	
	農工	個數	258	134	30	43	34	21	
		%	47.4	24.6	5.5	7.9	6.3	8.3	
	服務 業	個數	780	221	20	44	62	43	
		%	66.6	18.9	1.7	3.8	5.3	3.7	
	自由 業/其 他	個數	453	157	14	36	78	85	
		%	55.0	19.1	1.7	4.4	9.5	10.3	
	學生	個數	388	225	40	28	20	63	
		%	50.8	29.5	5.2	3.7	2.6	8.2	

景點交通工具 個人屬性			自用小 客車	機車	自行車	旅遊專車 /遊覽車/ 箱型車/ 計程車	租賃	公共運輸 系統	卡方值
婚 姻 狀 況	未婚	個數	773	593	65	72	113	150	87.300***
		%	43.8	33.6	3.7	4.1	6.4	8.5	
	已婚	個數	1583	333	42	119	198	150	
		%	65.3	13.7	1.7	4.9	8.2	6.2	
	其他	個數	21	8	1	6	0	2	
		%	55.3	21.1	2.6	15.8	0	5.2	
居 住 縣 市	北部	個數	1346	414	35	34	151	119	304.589***
		%	64.1	19.7	1.7	1.6	7.2	5.7	
	中部	個數	320	190	28	62	67	77	
		%	43.0	25.5	3.8	8.3	9.0	10.4	
	南部	個數	630	243	19	68	89	49	
		%	57.4	22.1	1.7	6.2	8.1	4.5	
	東部	個數	203	159	17	19	23	22	
		%	48.7	38.9	3.9	4.3	5.2	5.0	
	離島	個數	1	2	1	0	3	0	
		%	14.2	28.6	14.3	0	42.9	0	
	國外 地區	個數	26	29	8	18	26	28	
		%	19.3	21.5	8.9	13.3	19.3	20.7	
國 籍	台灣	個數	2399	934	120	208	311	344	148.823***
		%	55.6	21.6	2.8	4.8	9.2	8.0	
	中國 與港 澳地 區	個數	10	10	8	11	19	17	
		%	13.3	13.3	10.7	14.7	25.3	22.7	
	亞洲 及其 他國 家	個數	18	6	2	9	8	8	
		%	35.3	11.8	3.9	17.6	15.7	15.7	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

(五) 旅遊原因的交叉分析

為了能明確的瞭解遊客選擇至花東地區的旅遊原因與個人屬性的關係，本計畫要求受訪者選者 1-3 項旅遊原因，並要求他們依主次要原因做排列，因為題項很多，為了讓統計數值更容易閱讀，故後續分析時將題項被選擇率達5%及以上者保留，其他則暫不列入。處理後的結果主要原因有兩項被列入，分別為親友推薦 (37.7%) 及景觀優美 (43.3%) ；次要原因有六項被列入，包含親友推薦 (8.2%) 、 景觀優美 (29.5%) 、 品嚐美食 (24.7%) 、 交通便利 (9.7%) 、 順道而來 (6.2%) ；再次要原因有八項被列入，分別為親友推薦 (6.8%) 、 景觀優美 (7.6%) 、 品嚐美食 (24.2%) 、 交通便利 (14.4%) 、 順道而來 (8.0%) 、 部落觀光(4.2%)、文化巡禮 (6.0%) 、 距離遠近考量 (8.4%) 、 假期長短考量 (8.2%) 。

由主要原因來看，有達顯著差異的為性別、年齡、教育程度、職業、婚姻狀況、居住縣市、國籍 (表 12) 。從性別來看，男性有約五成是因為景觀優美而來。從年齡來看，除了40~49歲外的遊客，大部分都是因為東海岸的景觀優美而來，而40~49歲 (51.4%) 的受訪者主要透過親友推薦，從年齡與婚姻狀態交叉分析來看，可以推測他們多數是有家庭，甚至有小孩，所以除了

環境的幽美度，適不適合家庭旅遊或親子旅遊，也是一個重要的影響因子，故親友的推薦會是他們重要的參考依據。教育程度來看，高中職以下、專科和大學以景觀優美為最主要原因；研究所及以上則是以親友推薦為最主要原因。職業別來看，除了服務業以親友推薦（58.1%）為主要原因外，其他則是因為景觀優美為主要原因。居住縣市來看，除了北部（52.7%）地區是以親友推薦為主要原因，中、南、東部及國外地區之遊客主要都是因為景觀優美而前來。以國籍別來看，可以推測台灣及其他國家地區的遊客會因為景觀優美的程度影響旅遊的主要原因。

表 12 個人屬性與主要原因交叉分析表

主要原因			親友推薦	景觀優美	卡方值
個人屬性					
性別	男性	個數	500	643	67.003***
		%	43.7	56.3	
	女性	個數	948	1015	
		%	48.3	51.7	
	其他	個數	2	2	
		%	50.0	50.0	
年齡	19歲以下	個數	59	124	201.075***
		%	32.2	67.8	
	20~29歲	個數	321	449	
		%	41.7	58.3	
	30~39歲	個數	379	393	
		%	49.1	50.9	
	40~49歲	個數	469	443	
		%	51.4	48.6	
	50歲以上	個數	221	223	
		%	49.8	50.2	
教	高中職	個數	207	382	129.305***

主要原因			親友推薦	景觀優美	卡方值
個人屬性					
育 程 度	以下	%	35.1	64.9	
		個數	163	207	
	專科	%	44.1	55.9	
		個數	822	871	
	大學	%	48.6	51.4	
		個數	247	198	
研究所 以上	%	55.5	44.5		
	個數				
職 業 別	軍警公 教	個數	172	253	250.719***
		%	40.5	69.5	
	商	個數	184	202	
		%	47.7	52.3	
	農工	個數	147	204	
		%	41.9	58.1	
	服務業	個數	500	361	
		%	58.1	41.9	
	自由業/ 其他	個數	258	328	
		%	44.0	56.0	
學生	個數	187	315		
	%	37.3	62.7		
婚 姻 狀 況	未婚	個數	538	743	84.379***
		%	42.9	58.0	
	已婚	個數	877	880	
		%	49.9	50.1	
	其他	個數	7	8	
%	46.7	53.3			
居 住 縣 市	北部	個數	773	695	378.966***
		%	52.7	47.3	
	中部	個數	245	313	
		%	43.9	56.1	
	南部	個數	268	386	
		%	41.0	59.0	
	東部	個數	76	133	
		%	36.4	63.6	
	離島	個數	0	0	
		%	0	0	
國外地 區	個數	16	57		
	%	22.0	78.0		

個人屬性		主要原因		親友推薦	景觀優美	卡方值
		個數	%			
國籍	台灣	個數		1423	1594	134.388***
		%		47.2	52.8	
	中國與港澳地區	個數		16	43	
		%		27.1	72.9	
	亞洲及其他國家	個數		9	26	
		%		25.7	74.3	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

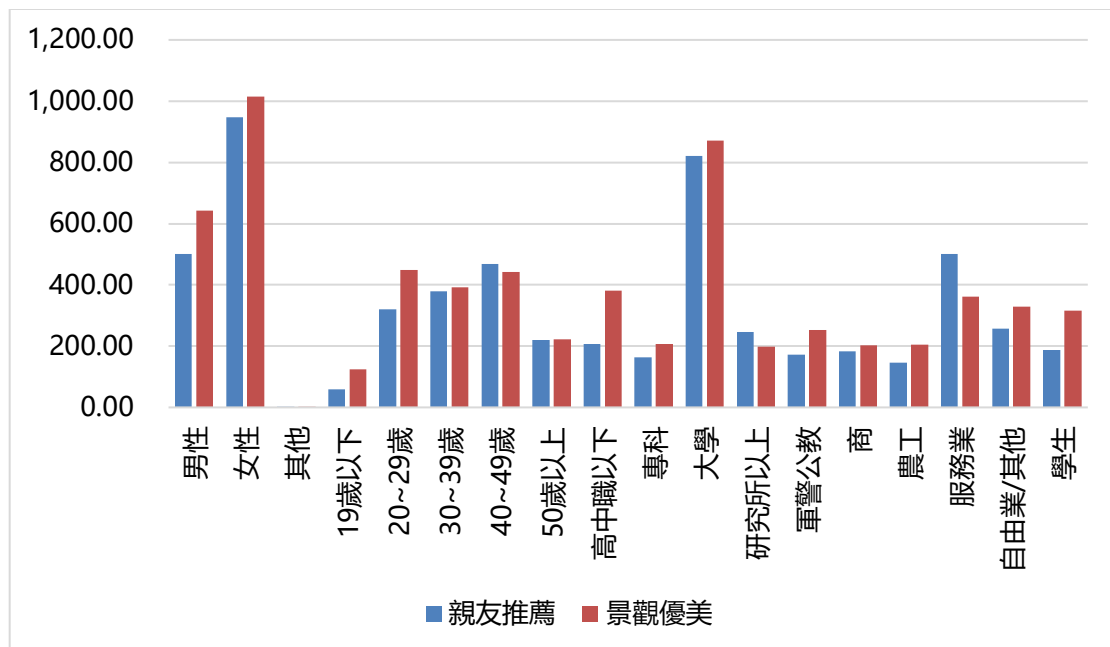


圖 11 個人屬性與主要原因交叉分析-1

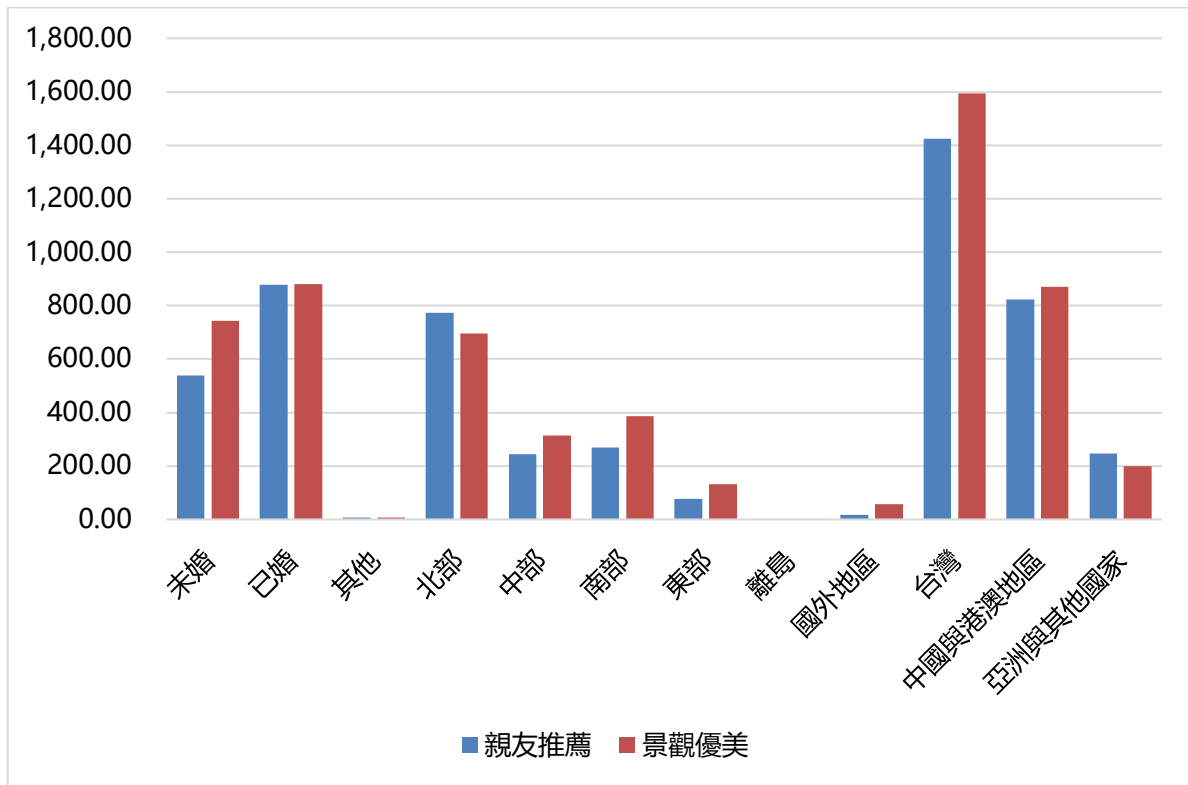


圖 12 個人屬性與主要原因交叉分析-2

次要原因有達顯著的為年齡、教育程度、職業別、婚姻狀況、居住縣市及國籍。教育程度來看，景觀優美與品嚐美食皆為次要原因。職業別來看，景觀優美與品嚐美食也是次要原因。居住縣市來看，依然是以景觀優美與品嚐美食為主要原因。（表13）

表 13 個人屬性與次要原因交叉分析表

次要原因		個人屬性		親友推薦	景觀優美	品嚐美食	交通便利	順道而來	卡方值
		性別	年齡						
性	男	個數	112	344	302	127	73	32.005	
		%	11.6	36.0	31.5	13.3	7.6		
	女	個數	171	666	539	197	139		
		%	10.0	38.9	31.5	11.5	81.1		
	其他	個數	0	2	2	0	0		
		%	0	50.0	50.0	0	0		
年	19歲	個數	18	41	46	16	14	156.333*	
		%							

次要原因 個人屬性			親友 推薦	景觀 優美	品嚐 美食	交通 便利	順道 而來	卡方值
齡	以下	%	13.3	30.4	34.1	11.9	10.4	
		個數	78	237	216	79	61	
	20~29 歲	%	11.6	35.3	32.2	11.8	9.1	
		個數	72	267	212	70	57	
	30~39 歲	%	10.6	39.4	31.3	10.3	8.4	
		個數	78	378	307	108	44	
	40~49 歲	%	8.5	41.3	33.2	11.8	4.8	
		個數	42	153	118	62	25	
50歲 以上	%	10.5	38.3	30.0	16.0	6.2		
	個數							
教育 程 度	高中 職以 下	個數	61	177	151	60	39	145.309***
		%	12.5	36.3	30.9	12.3	8.0	
	專科	個數	28	135	103	38	25	
		%	8.5	41.0	31.3	11.6	7.6	
	大學	個數	149	554	463	180	115	
		%	10.2	37.9	31.7	12.3	7.9	
	研究所 以上	個數	45	142	127	45	31	
		%	11.5	36.5	32.6	11.5	7.9	
職 業 別	軍警 公教	個數	46	138	121	46	22	144.299***
		%	12.3	37.0	32.5	12.3	5.9	
	商	個數	35	130	102	44	27	
		%	10.4	38.5	30.1	13.0	8.0	
	農工	個數	43	110	85	44	28	
		%	13.9	35.5	27.4	14.2	9.0	
	服務 業	個數	68	306	245	81	58	
		%	9.0	40.3	32.3	10.7	7.7	
	自由業/ 其他	個數	54	196	154	58	43	
		%	10.7	38.8	30.5	11.5	8.5	
學生	個數	48	134	135	51	34		
	%	11.9	33.3	33.6	12.7	8.5		
婚 姻 狀 況	未婚	個數	128	388	333	126	107	144.487***
		%	11.8	36.0	30.8	11.6	9.8	
	已婚	個數	150	595	488	189	99	
		%	9.8	39.2	32.1	12.4	6.5	
	其他	個數	0	8	5	1	0	
%		0	57.2	35.7	7.1	0		
居	北部	個數	117	632	577	152	78	273.911**

次要原因 個人屬性			親友 推薦	景觀 優美	品嚐 美食	交通 便利	順道 而來	卡方值
住 縣 市	中部	%	6.2	33.6	30.7	8.1	4.2	216.722***
		個數	53	152	134	66	42	
	南部	%	8.5	24.4	21.5	10.6	6.7	
		個數	83	257	153	88	61	
	東部	%	9.7	30.1	17.9	10.3	7.1	
		個數	28	81	66	32	26	
	離島	個數	0	2	3	0	1	
		%	0.0	33.3	50.0	0.0	16.7	
	國外 地區	個數	8	27	20	8	5	
		%	11.7	39.7	29.4	11.8	7.4	
國 籍	台灣	個數	273	981	820	316	207	
		%	10.5	37.8	31.6	12.2	7.9	
	中國 與港 澳地 區	個數	6	19	20	6	5	
		%	10.7	33.9	35.8	10.7	8.9	
	亞洲及 其他國 家	個數	7	20	13	5	1	
		%	15.3	43.4	28.3	10.9	2.1	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

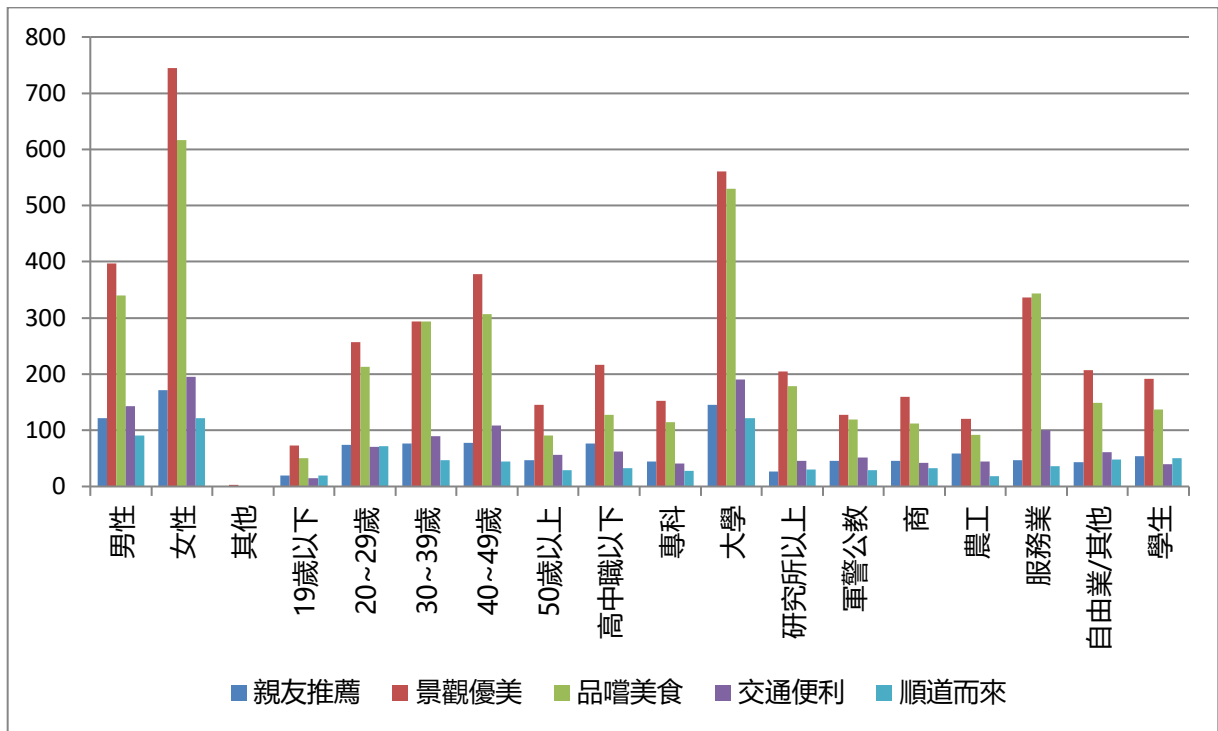


圖 13 個人屬性與次要原因交叉分析-1

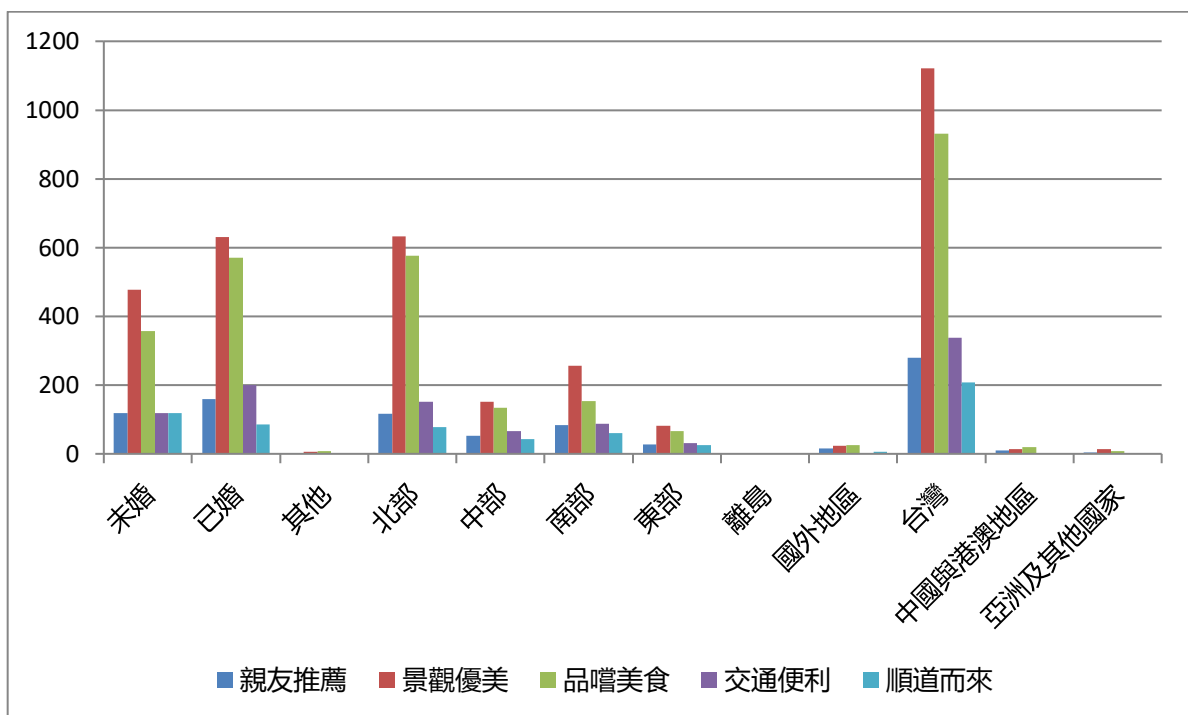


圖 14 個人屬性與次要原因交叉分析-2

再次要原因有達顯著差異的有年齡、職業和婚姻。由年齡來

看，品嚐美食是再次要原因；從職業來看，除了品嚐美食為最大
宗外，軍警公教（13.1%）、農工（11.7%）、服務業（11.6%）
及自由業（13.4%）有較多人是因為交通便利（表14）。

表 13 個人屬性和再次要原因的交叉分析表

個人屬性		再次要原因		親友 推薦	景觀 優美	品嚐 美食	交通 便利	順道 而來	部落 觀光	文化 巡禮	距離遠 近考量	假期長 短考量	卡方值		
		個數	%												
性別	男性	個數		68	73	206	98	71	61	67	53	78	16.273		
		%		8.1	8.7	24.5	11.7	8.5	7.3	8.0	6.3	9.3			
	女性	個數		114	101	288	145	120	64	93	107	112			
		%		9.1	8.1	23.1	11.6	9.6	5.1	7.5	8.6	9.0			
	其他	個數		0	0	2	0	0	0	0	0	0			
		%		0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0			
年齡	19歲 以下	個數		21	18	34	18	30	24	21	17	27	127.341		
		%		9.0	7.7	14.6	7.7	12.9	10.3	9.0	7.3	11.6			
	20~2 9歲	個數		54	47	114	55	54	28	53	52	53			
		%		9.8	8.5	20.7	10.0	9.8	5.1	9.6	9.5	9.6			
	30~3 9歲	個數		45	41	134	68	50	25	30	25	39			
		%		9.2	8.4	27.3	13.9	10.2	5.1	6.1	5.1	8.0			
	40~4 9歲	個數		46	45	143	69	44	28	32	42	40			
		%		8.7	8.5	27.1	13.1	8.3	5.3	6.1	8.0	7.6			
	50歲 以上	個數		19	24	74	35	15	19	25	24	31			
		%		6.4	8.0	24.7	11.7	5.0	6.4	8.4	8.0	10.4			
	教育 程度	高中 職以 下	個數		53	36	128	54	43	39	31	36		51	69.438
			%		10.3	7.0	25.0	10.5	8.4	7.6	6.0	7.0		9.9	
專科		個數		24	22	80	35	22	15	18	25	27			
		%		8.3	7.6	27.6	12.1	7.6	5.2	6.2	8.6	9.3			
大學		個數		86	102	234	117	107	63	96	81	88			
		%		8.2	9.7	22.2	11.1	10.2	6.0	9.1	7.7	8.4			
研究 所 以 上		個數		20	14	49	37	19	8	16	20	24			
		%		8.7	6.1	21.2	16.0	8.2	3.5	6.9	8.7	10.4			
職 業 別		軍警 公教	個數		28	27	73	43	39	20	24	22	31	112.373	
			%		8.5	8.2	22.2	13.1	11.9	6.1	7.3	6.7	9.4		
	商	個數		28	19	69	34	28	14	17	20	22			
		%		8.5	6.4	21.2	11.7	10.0	4.7	5.3	6.3	6.7			
		個數		28	19	69	34	28	14	17	20	22			
		%		8.5	6.4	21.2	11.7	10.0	4.7	5.3	6.3	6.7			

再次要原因 個人屬性		親友 推薦	景觀 優美	品嚐 美食	交通 便利	順道 而來	部落 觀光	文化 巡禮	距離遠 近考量	假期長 短考量	卡方值	
	農工	%	10.5	7.1	25.9	12.8	10.5	5.3	6.4	7.5	8.3	
		個數	25	17	86	32	22	15	19	19	18	
	服務業	%	9.1	6.2	31.4	11.7	8.0	5.5	6.9	6.9	6.6	
		個數	40	38	99	49	28	27	28	33	37	
	自由業/其他	%	9.5	9.0	23.4	11.6	6.6	6.4	6.6	7.8	8.7	
		個數	18	30	86	45	25	14	30	22	38	
	學生	%	5.3	8.9	25.5	13.4	7.4	4.2	8.9	6.5	11.3	
		個數	46	44	83	43	50	35	43	45	41	
婚姻狀況	未婚	%	9.9	9.4	17.8	9.2	10.7	7.5	9.2	9.7	8.8	31.301**
		個數	86	83	202	99	103	59	85	81	107	
	已婚	%	8.7	8.4	20.5	10.1	10.5	6.0	8.6	8.2	10.9	
		個數	91	83	270	136	79	59	70	76	75	
	其他	%	8.9	8.2	26.5	13.4	7.8	5.8	6.9	7.5	7.4	
		個數	3	2	3	2	2	3	2	2	0	
居住縣市	北部	%	14.3	9.5	14.3	9.5	9.5	14.3	9.5	9.5	0.0	227.635
		個數	68	80	183	97	74	57	59	50	65	
	中部	%	8.5	10.0	22.8	12.1	9.2	7.1	7.4	6.2	8.1	
		個數	30	29	106	46	42	22	28	27	40	
	南部	%	7.5	7.3	26.5	11.5	10.5	5.5	7.0	6.8	10.0	
		個數	47	50	147	61	52	25	41	57	62	
	東部	%	8.0	8.5	25.1	10.4	8.9	4.3	7.0	9.7	10.6	
		個數	25	11	41	33	21	16	17	25	14	
	離島	%	11.2	4.9	18.4	14.8	9.4	7.2	7.6	11.2	6.3	
		個數	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
國外地區	%	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	個數	14	5	22	8	3	4	16	3	8		
國籍	台灣	%	15.6	5.6	24.4	8.9	3.3	4.4	17.8	3.3	8.9	84.502
		個數	171	170	476	236	188	120	146	158	182	
	中國與港澳地區	%	8.5	8.5	23.7	11.7	9.4	6.0	7.3	7.9	9.1	
		個數	9	3	14	5	4	3	10	3	5	
	亞洲及其他國	%	16.1	5.4	25.0	8.9	7.1	5.4	17.9	5.4	8.9	
		個數	5	3	7	3	1	2	5	1	2	
		%	14.7	8.8	20.6	8.8	2.9	5.9	14.7	2.9	5.9	
		個數	5	3	7	3	1	2	5	1	2	

個人屬性		再次要原因										卡方值
		親友推薦	景觀優美	品嚐美食	交通便利	順道而來	部落觀光	文化巡禮	距離遠近考量	假期長短考量		
家												

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

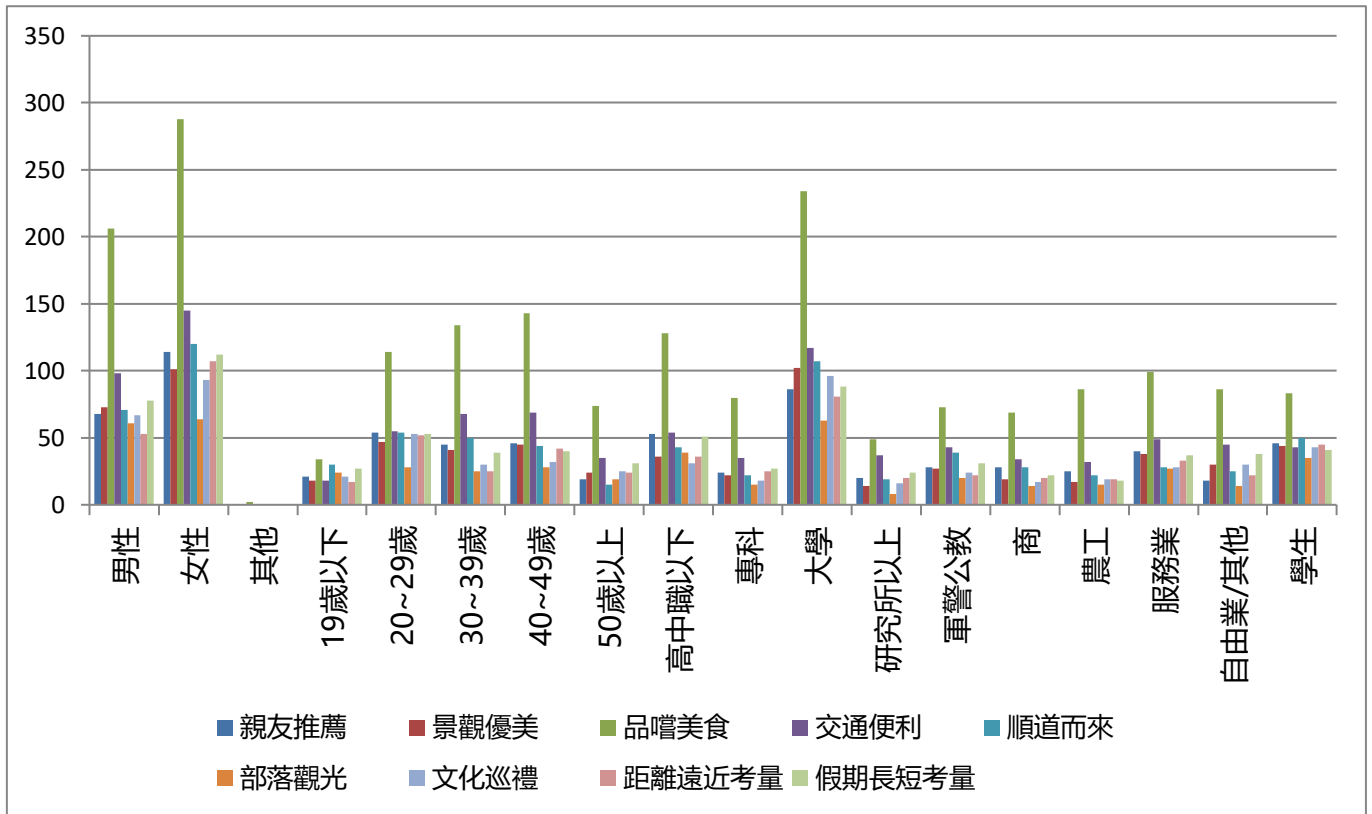


圖 15 個人屬性與再次要原因交叉分析-1

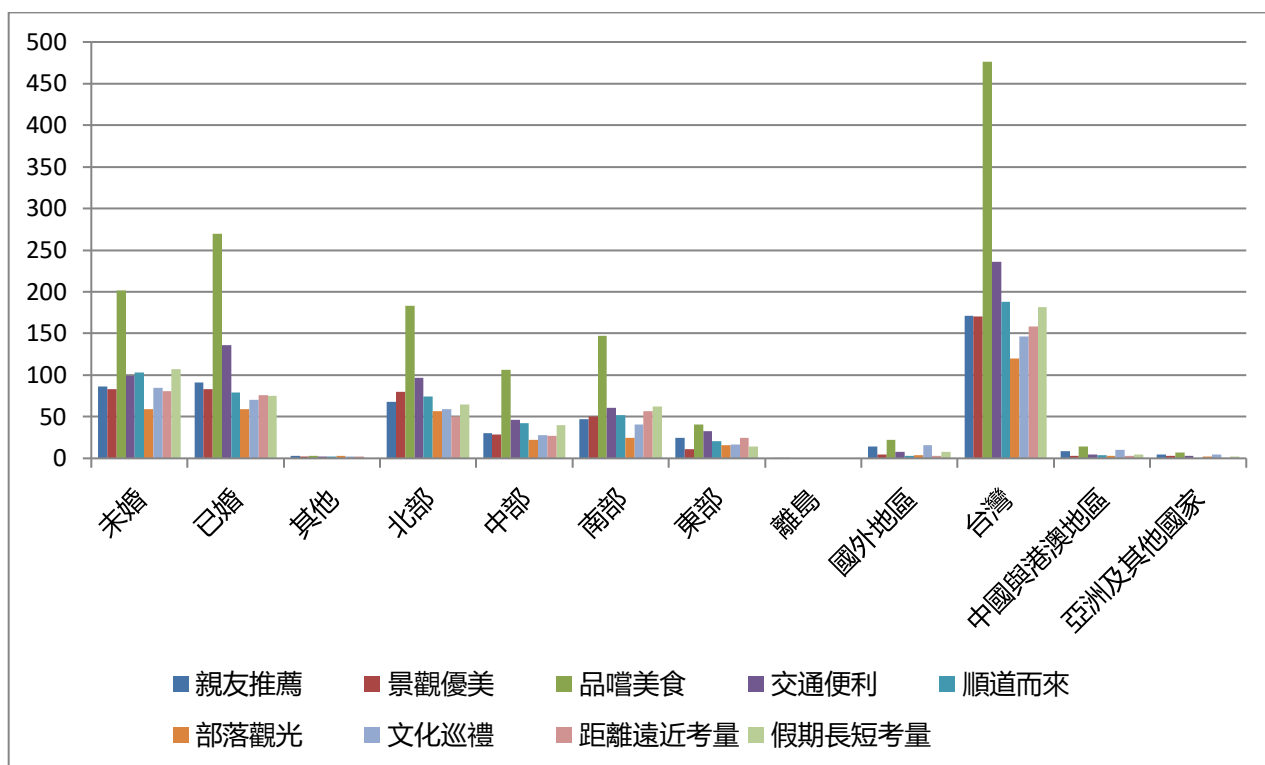


圖 16 個人屬性與再次要原因交叉分析-2

(六) 個人屬性和消費金額的交叉分析

由個人屬性與消費金額的交叉分析來看，性別、年齡、教育程度、職業別、婚姻狀況、居住縣市與國籍皆有達到顯著差異。以年齡來看，除20~29歲(37.9%)、30~39歲(51.2%)及40~49歲(56.3%)受訪者主要消費金額為4001~8000元為主；其餘受訪者主要花費金額落在2001~4000元及4001~8000元為主。以教育程度來看，高中職以下受訪者主要花費金額為2001~4000元(33.2%)；專科的主要消費金額為2001~4000元(29.8%)及4001~8000元(31.7%)；大學及研究所以上的消費金額則以4001~8000元為主(表15)。

以職業別來看，皆以 4001~8000元為主。以婚姻狀況來看，未婚者消費金額為2001~4000元（28.1%）及4001~8000元（39.1%）為主，而已婚者以4001~8000元（50.9%）為主要消費金額，推測其原因是因為多了家庭其他成員支出（表 15）。

以居住縣市來看，北部的消費金額為 4001~8000 元（58.9%）；中、南部以2001~4000元及4001~8000元為主要消費金額，而東部以2001~4000元（26.8%）為主要消費金額，而國外地區則以8001元以上（38.1%）為主，其原因可能為車馬費的差異。以國籍來看，台灣的主要消費金額為4001~8000元（48.7%），中國與港澳地區（33.3%）、亞洲及其他國家的主要消費金額皆為4001~8000元（35.2%）（表 15）。

表 14 個人屬性和消費金額的交叉分析表

個人屬性			消費金額					卡方值
			1000以內	1001~2000	2001~4000	4001~8000	8001以上	
性別	男性	個數	84	176	369	651	160	12.708**
		%	5.8	12.2	25.6	45.2	11.1	
	女性	個數	108	282	555	1208	242	
		%	4.5	11.8	23.2	50.4	10.1	
	其他	個數	0	1	1	3	0	
		%	0	20.0	20.0	60.0	0	
年齡	19歲以下	個數	42	35	84	95	50	69.113***
		%	13.7	11.4	27.5	31.0	16.3	
	20~29歲	個數	90	139	292	368	83	
		%	9.3	14.3	30.0	37.9	8.5	
	30~39歲	個數	58	143	223	551	102	
		%	5.4	13.3	20.7	51.2	9.5	

個人屬性		消費金額	1000以內	1001~2000	2001~4000	4001~8000	8001以上	卡方值	
	40~49歲	個數	33	148	219	678	126		
		%	2.7	12.3	18.2	56.3	10.5		
	50歲以上	個數	37	109	230	222	78		
		%	5.5	16.1	34.0	32.8	11.5		
教育程度	高中職以下	個數	76	156	284	223	117		61.899***
		%	8.9	18.2	33.2	26.1	13.7		
	專科	個數	37	107	159	169	61		
		%	6.9	20.1	29.8	31.7	11.4		
	大學	個數	123	255	504	1087	219		
		%	5.6	11.7	23.0	49.7	10.0		
研究所以上	個數	20	47	95	429	39			
	%	3.2	7.5	15.1	68.1	6.2			
職業別	軍警公教	個數	38	94	161	208	76	115.158***	
		%	6.6	16.3	27.9	36.0	13.2		
	商	個數	19	80	150	225	64		
		%	3.5	14.9	27.9	41.8	11.9		
	農工	個數	25	90	133	188	62		
		%	5.0	18.1	26.7	37.8	12.4		
	服務業	個數	45	102	184	701	80		
		%	4.0	9.2	16.5	63.0	7.2		
	自由業/其他	個數	49	109	234	323	74		
		%	6.2	13.8	29.7	40.9	9.4		
學生	個數	79	93	192	278	80			
	%	10.9	12.9	26.6	38.5	11.1			
婚姻狀況	未婚	個數	165	246	491	684	163	35.712***	
		%	9.4	14.1	28.1	39.1	9.3		
	已婚	個數	81	296	508	1174	249		
		%	3.5	12.8	22.0	50.9	10.8		
	其他	個數	4	6	6	10	6		
%		12.5	18.8	18.8	31.3	18.8			
居住縣市	北部	個數	83	175	420	1212	168	227.917***	
		%	4.0	8.5	20.4	58.9	8.2		
	中部	個數	37	124	223	252	100		
		%	5.0	16.8	30.3	34.2	13.6		
	南部	個數	51	196	289	346	92		
		%	5.2	20.1	29.7	35.5	9.4		
東部	個數	81	69	91	74	25			
	%	23.8	20.3	26.8	21.8	7.4			

個人屬性		消費金額	1000以內	1001~2000	2001~4000	4001~8000	8001以上	卡方值
國 籍	離島	個數	1	0	1	4	1	59.416***
		%	14.3	0.0	14.3	57.1	14.3	
	國外地 區	個數	6	10	29	38	51	
		%	4.5	7.5	21.6	28.4	38.1	
	台灣	個數	185	450	902	1812	371	
		%	5.0	12.1	24.2	48.7	10.0	
中國與 港澳地 區	個數	5	7	13	24	19		
	%	7.4	10.3	19.1	35.2	28.0		
亞洲及 其他國 家	個數	3	7	11	16	11		
	%	6.3	14.6	22.9	33.3	22.9		

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

三、遊憩據點調查之個人屬性和遊憩行為交叉分析

(一) 個人屬性和停留時間的交叉分析

由消息來源來看，所有項目皆有達到顯著差異。由年齡來看，除了19歲以下受訪者的停留時間以三天兩夜（30.1%）及四天以上（26.0%）居多，其他受訪者的停留時間皆是以一天以內為主（表16）。

由教育程度來看，高中職以下教育程度的受訪者較多停留了兩天一夜（28.8%）、三天兩夜（31.0%），而專科（35.6%）、大學（44.3%）及研究所以上（52.0%）教育程度的受訪者停留最多的為一天以內。由職業別來看，所有職業受訪者的停留時間皆

以一天以內 (34.1~52.2%) 為主 (表 16) 。

由婚姻狀況來看，未婚 (38.1%) 及已婚 (42.9%) 的受訪者較多停留一天以內。從居住縣市來看，除國外地區 (42.9%) 及中部(31.1%)的受訪者停留時間為三天兩夜，其他地區皆為一天以內 (表 16) 。

表 15 個人屬性和停留時間的交叉分析表

個人屬性		停留時間		一天以內 (不過夜)	兩天一夜	三天兩夜	四天以上	卡方值		
		個數	%							
性別	男性	個數		550	396	481	199	14.859***		
		%		33.8	24.4	29.6	12.2			
	女性	個數		1159	578	610	283			
		%		44.1	22.0	23.2	10.8			
	其他	個數		1	0	3	0			
		%		25.0	0.0	75.0	0.0			
年齡	19 歲以下	個數		70	67	94	81	127.260***		
		%		22.4	21.5	30.1	26.0			
	20~29 歲	個數		375	232	269	103			
		%		38.3	23.7	27.5	10.5			
	30~39 歲	個數		502	232	252	101			
		%		46.2	21.3	23.2	9.3			
	40~49 歲	個數		557	259	287	114			
		%		45.8	21.3	23.6	9.4			
	50 歲以上	個數		205	182	198	86			
		%		30.6	27.1	29.5	12.8			
	教育程度	高中職以下	個數		208	251	271		143	82.593***
			%		23.8	28.8	31.0		16.4	
專科		個數		189	152	135	55			
		%		35.6	28.6	25.4	10.4			
大學		個數		973	460	543	222			
		%								

個人屬性		停留時間		一天以內 (不過夜)	兩天一夜	三天兩夜	四天以上	卡方值
			%					
	研究所 以上	個數	44.3	327	20.9	141	10.1	
		%	52.0	60	16.1	22.4	9.5	
職業別	軍警公 教	個數	213	139	151	73	103.094***	
		%	37.0	24.1	26.2	12.7		
	商	個數	188	138	158	59		
		%	34.6	25.4	29.1	10.9		
	農工	個數	195	117	128	56		
		%	39.3	23.6	25.8	11.3		
	服務業	個數	584	228	231	75		
		%	52.2	20.4	20.7	6.7		
	自由業 /其他	個數	273	191	240	96		
		%	34.1	23.9	30.0	12.0		
	學生	個數	256	158	187	125		
		%	35.3	21.8	25.8	17.2		
婚姻 狀況	未婚	個數	671	387	479	223	41,764***	
		%	38.1	22.0	27.2	12.7		
	已婚	個數	998	533	561	233		
		%	42.9	22.9	24.1	10.0		
	其他	個數	6	12	5	8		
		%	19.4	38.7	16.1	25.8		
居住 縣市	北部	個數	961	417	489	207	198.744***	
		%	46.3	20.1	23.6	10.0		
	中部	個數	215	163	229	129		
		%	29.2	22.1	31.1	17.5		
	南部	個數	321	275	284	104		
		%	32.6	27.9	28.9	10.6		
	東部	個數	192	70	64	17		
		%	56.0	20.4	18.7	5.0		
	離島	個數	2	2	2	1		
		%	28.6	28.6	28.6	14.3		
	國外 區域	個數	26	25	48	13		
		%	23.2	22.3	42.9	11.6		

個人屬性		停留時間		一天以內 (不過夜)	兩天一夜	三天兩夜	四天以上	卡方值
		個數	%					
國 籍	台灣	個數		1524	868	1000	331	97.311***
		%		40.9	23.3	26.9	8.9	
	中國 與港澳 地區	個數		17	28	19	17	
		%		21.0	34.6	23.5	21.0	
	亞洲 及其他 國家	個數		10	16	19	12	
		%		17.5	28.1	33.3	21.1	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

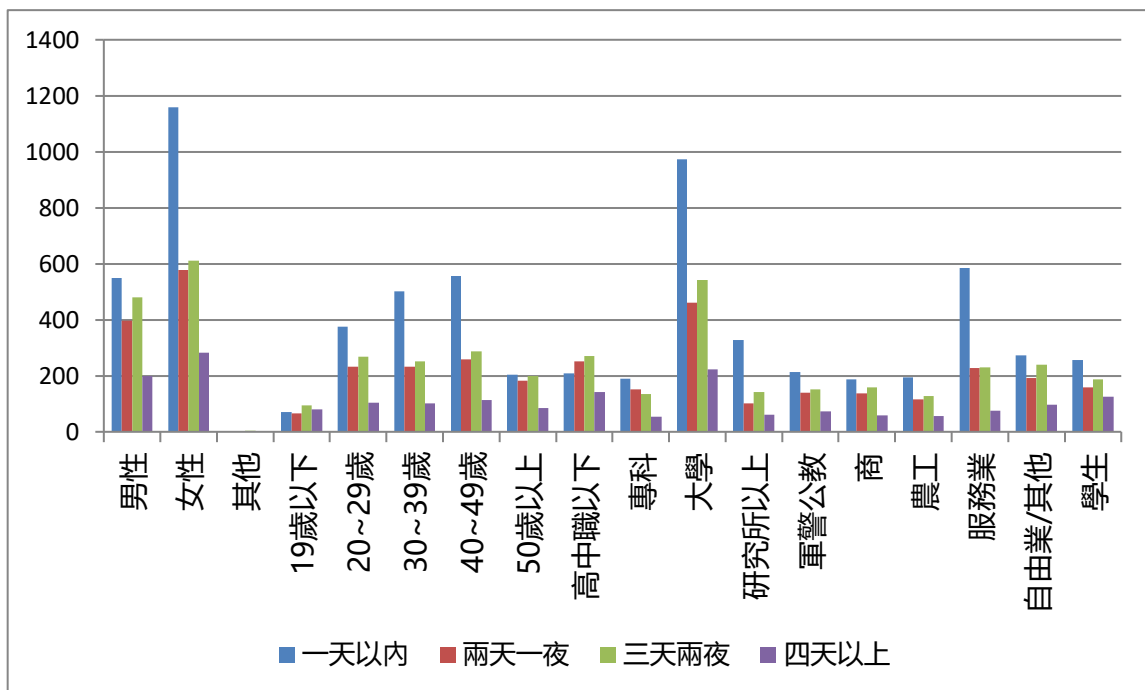


圖 17 個人屬性和停留時間的交叉分析-1

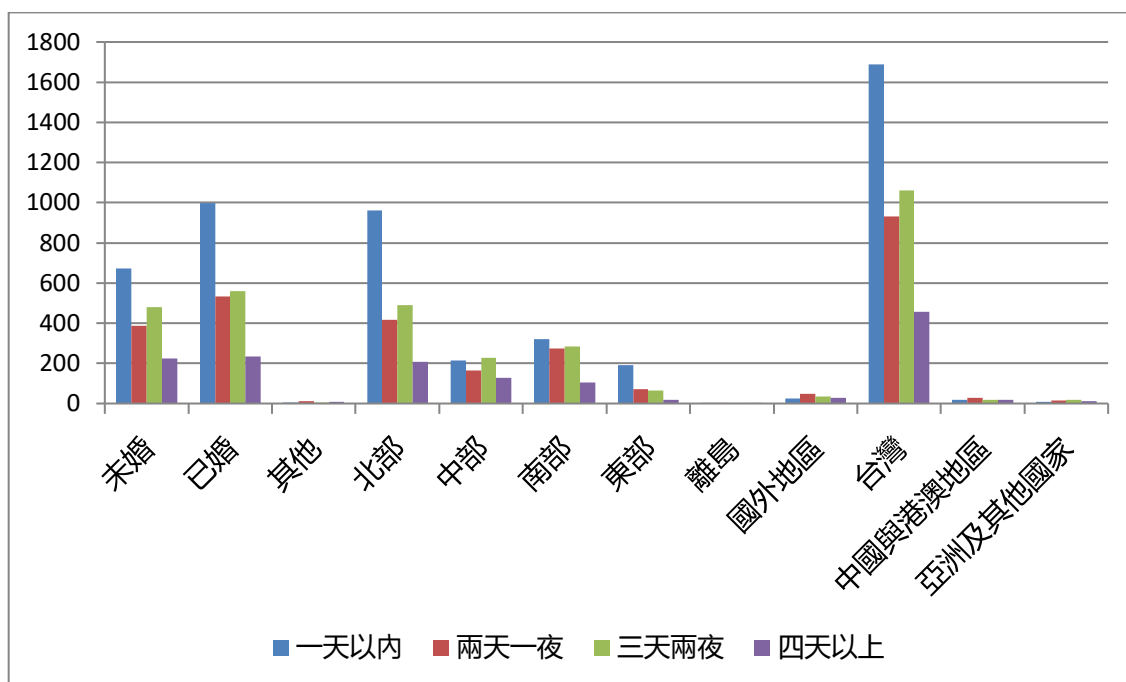


圖 18 個人屬性和停留時間的交叉分析-2

(二) 個人屬性和平日假日的交叉分析

由下表顯示，只有年齡與職業有達顯著差異。由年齡來看，19 歲以下、20~29 歲及 50 歲以上的受訪者以平日為主（52.7%~56.5%），30~39 歲及 40~49 歲的受訪者以假日為主（54.4%~56.8%）。從職業來看，除了自由業/其他（55.7%）及學生（51.2%）主要以平日為主以外，其餘受訪者主要以假日（51.5%~56.2%）為主（表17）。

表 16 個人屬性與平日假日交叉分析表

個人屬性		旅遊方式		平日	假日	卡方值		
		個數	%					
性別	男性	個數		601	852	3.533		
		%		41.4	58.6			
	女性	個數		988	1419			
		%		41.0	59.0			
	其他	個數		0	5			
		%		0	100.0			
年齡	19歲以下	個數		166	149	19.790*		
		%		52.7	47.3			
	20~29歲	個數		518	463			
		%		52.8	47.2			
	30~39歲	個數		497	594			
		%		45.6	54.4			
	40~49歲	個數		528	694			
		%		43.2	56.8			
	50歲以上	個數		385	296			
		%		56.5	43.5			
	教育程度	高中職以下	個數		453		433	8.944
			%		51.1		48.9	
專科		個數		252	282			
		%		47.2	52.8			
大學		個數		1078	1127			
		%		48.9	51.1			
研究所以 上		個數		299	332			
		%		47.4	52.6			
職業別	軍警公教	個數		259	323	19.798*		
		%		44.5	55.5			
	商	個數		251	293			
		%		46.1	53.9			
	農工	個數		219	281			
		%		43.8	56.2			
	服務業	個數		544	578			
		%		48.5	51.5			

個人屬性		旅遊方式		平日	假日	卡方值
		個數	%			
	自由業/其他	個數		448	357	0.443
		%		55.7	44.3	
	學生	個數		374	357	
		%		51.2	48.8	
婚姻狀況	未婚	個數		878	890	
		%		49.7	50.3	
	已婚	個數		1138	1200	
		%		48.7	51.3	
	其他	個數		13	19	
		%		40.6	59.4	
居住縣市	北部	個數		1035	1048	17.289
		%		49.6	50.4	
	中部	個數		380	363	
		%		50.9	49.1	
	南部	個數		470	520	
		%		47.7	52.3	
	東部	個數		154	194	
		%		44.3	55.7	
	離島	個數		4	3	
		%		57.1	42.9	
	國外地區	個數		65	70	
		%		48.9	51.1	
國籍	台灣	個數		2040	2124	11.435
		%		49.0	51.0	
	中國與港澳地區	個數		35	49	
		%		40.7	59.3	
	亞洲及其他國家	個數		31	26	
		%		54.4	45.6	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

(三) 個人屬性與據點交叉分析

由年齡來看，19歲以下（34.3%）與50歲以上（36.4%）為小野柳最多，20~29歲以小野柳（29.7%）及三仙台（23.3%）為主，30~39歲（34.1%）及40~49歲（37.9%）則是以八仙洞最多。以教育程度來看，高中職以下為三仙台最高（33.0%），專科為小野柳（25.8%）及三仙台（30.1%）最高，大學為小野柳（25.0%）及八仙洞（29.7%）最高，研究所以上（58.5%）則是以八仙洞最高。從職業別來看，軍警公教與商以小野柳（24.4~28.5%）及三仙台（29.4~30.9%）為最高，農工以三仙台（36.6%）為最高，自由業/其他以小野柳（33.0%）為最高，服務業（49.4%）以八仙洞最高，學生（32.3%）以小野柳為主（表18）。

由婚姻狀況來看，未婚的受訪者以小野柳（27.4%）為主，其次為三仙台（24.2%），已婚的受訪者多以八仙洞（32.4%）為主要觀光景點。由居住地來看，北部以八仙洞（43.0%）為主，南部以小野柳（39.8%）為主，中部（34.9%）及東部（31.6%）以三仙台為大宗，而國外地區則是以小野柳（31.9%）及三仙台（35.6%）為主。從國籍來看，台灣以小野柳（24.4%）八仙洞（25.8%）及三仙台（23.3%）為大宗，中國與港澳地區以小野柳（35.8%）最高，而亞洲及其他國家則是以三仙台（54.4%）為最高（表18）。

表 17 個人屬性與據點交叉分析表

個人屬性			旅遊方式		都歷	花蓮	綠島	小野	八仙	秀姑	三仙	卡方值
			遊客	中心	遊客	遊客	遊客	柳	洞	巒溪	台	
性別	男性	個數	56	108	246	444	277	78	430	43.981***		
		%	3.4	6.6	15.0	27.1	16.9	4.8	26.2			
	女性	個數	93	154	319	609	799	86	582			
		%	3.5	5.8	12.1	23.1	30.2	3.3	22.0			
	其他	個數	0	3	0	1	0	0	0			
		%	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0			
年齡	19歲以下	個數	25	43	43	108	0	10	86	199.767***		
		%	7.9	13.7	13.7	34.3	0.0	3.2	27.3			
	20~29歲	個數	39	45	154	291	159	64	229			
		%	4.0	4.6	15.7	29.7	16.2	6.5	23.3			
	30~39歲	個數	31	67	125	206	372	38	252			
		%	2.8	6.1	11.5	18.9	34.1	3.5	23.1			
	40~49歲	個數	29	51	158	201	463	37	283			
		%	2.4	4.2	12.9	16.4	37.9	3.0	23.2			
	50歲以上	個數	25	63	86	248	73	16	170			
		%	3.7	9.3	12.6	36.4	10.7	2.3	25.0			
教育程度	高中職以下	個數	39	90	170	252	0	43	292	131.522***		
		%	4.4	10.2	19.2	28.4	0.0	4.9	33.0			
	專科	個數	18	38	103	138	48	28	161			
		%	3.4	7.1	19.3	25.8	9.0	5.2	30.1			
	大學	個數	72	108	257	552	654	82	480			
		%	3.3	4.9	11.7	25.0	29.7	3.7	21.8			
	研究所以上	個數	17	33	34	89	369	9	80			
		%	2.7	5.2	5.4	14.1	58.5	1.4	12.7			
職業別	軍警公教	個數	27	51	71	166	66	21	180	163.894***		
		%	4.6	8.8	12.2	28.5	11.3	3.6	30.9			
	商	個數	13	24	89	133	102	23	160			
		%	2.4	4.4	16.4	24.4	18.8	4.2	29.4			
	農工	個數	20	21	85	89	89	13	183			
		%	4.0	4.2	17.0	17.8	17.8	2.6	36.6			
	服務業	個數	20	43	142	161	554	29	173			
		%	1.8	3.8	12.7	14.3	49.4	2.6	15.4			
	自由業/其他	個數	22	66	96	266	169	45	141			
		%	2.7	8.2	11.9	33.0	21.0	5.6	17.5			
學生	個數	46	64	82	236	96	33	174				

個人屬性		旅遊方式	都歷 遊客 中心	花蓮 遊客 中心	綠島 遊客 中心	小野 柳	八仙 洞	秀姑 巒溪 遊客 中心	三仙 台	卡方值
		%	個數	%	個數	%	個數	%	個數	
婚姻 狀況	未婚	%	6.3	8.8	11.2	32.3	13.1	4.5	23.8	39.677***
		個數	76	123	245	484	318	95	427	
	已婚	%	4.3	7.0	13.9	27.4	18.0	5.4	24.2	
		個數	66	129	287	500	758	64	534	
	其他	%	2.8	5.5	12.3	21.4	32.4	2.7	22.8	
		個數	2	10	1	9	0	0	10	
居住 縣市	北部	%	6.3	31.3	3.1	28.1	0.0	0.0	31.3	235.073***
		個數	58	122	243	369	896	63	332	
	中部	%	2.8	5.9	11.7	17.7	43.0	3.0	15.9	
		個數	36	39	107	200	66	36	259	
	南部	%	4.8	5.2	14.4	26.9	8.9	4.8	34.9	
		個數	40	34	118	393	97	39	267	
	東部	%	4.0	3.4	11.9	39.8	9.8	3.9	27.0	
		個數	13	62	71	52	15	25	110	
	離島	%	3.7	17.8	20.4	14.9	4.3	7.2	31.6	
		個數	0	0	0	2	1	1	3	
	國外地區	%	0.0	0.0	0.0	28.6	14.3	14.3	42.9	
		個數	2	11	29	43	1	1	48	
國籍	台灣	%	1.5	8.1	21.5	31.9	0.7	0.7	35.6	83.835***
		個數	147	258	535	1015	1075	164	970	
	中國與港 澳地區	%	3.5	6.2	12.8	24.4	25.8	3.9	23.3	
		個數	1	8	23	29	1	1	18	
	亞洲及其 他國家	%	1.2	9.9	28.4	35.8	1.2	1.2	22.2	
		個數	1	3	7	15	0	0	31	
		%	1.8	5.3	12.3	26.3	0.0	0.0	54.4	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

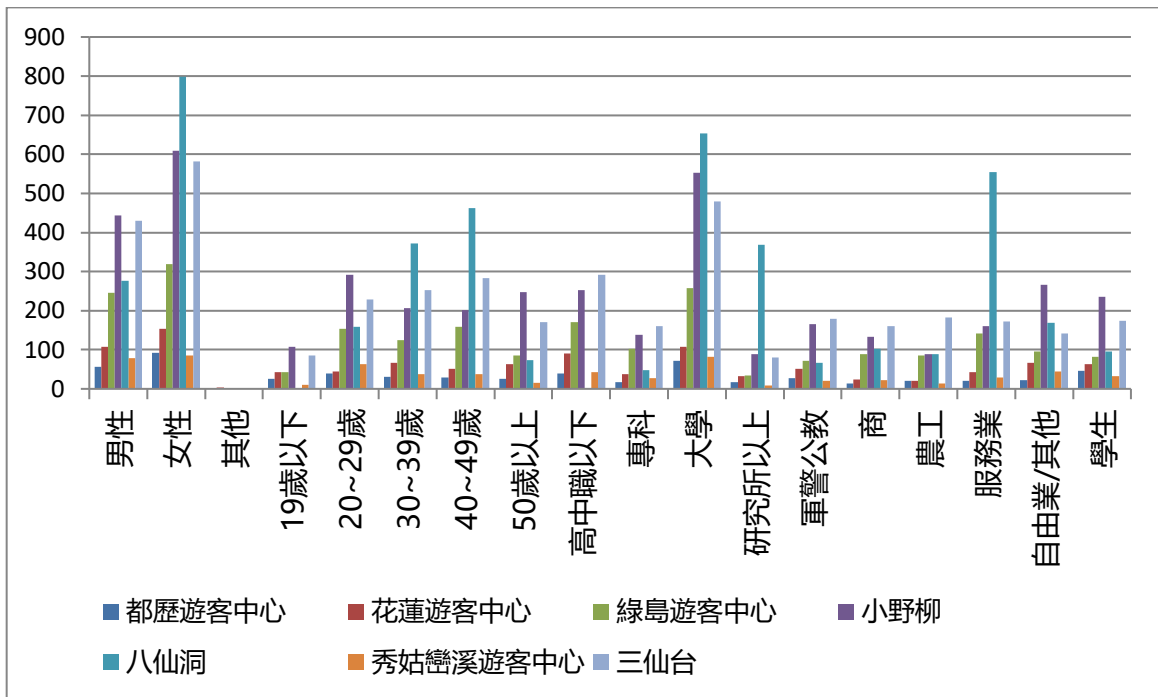


圖19 個人屬性與據點交叉分析-1

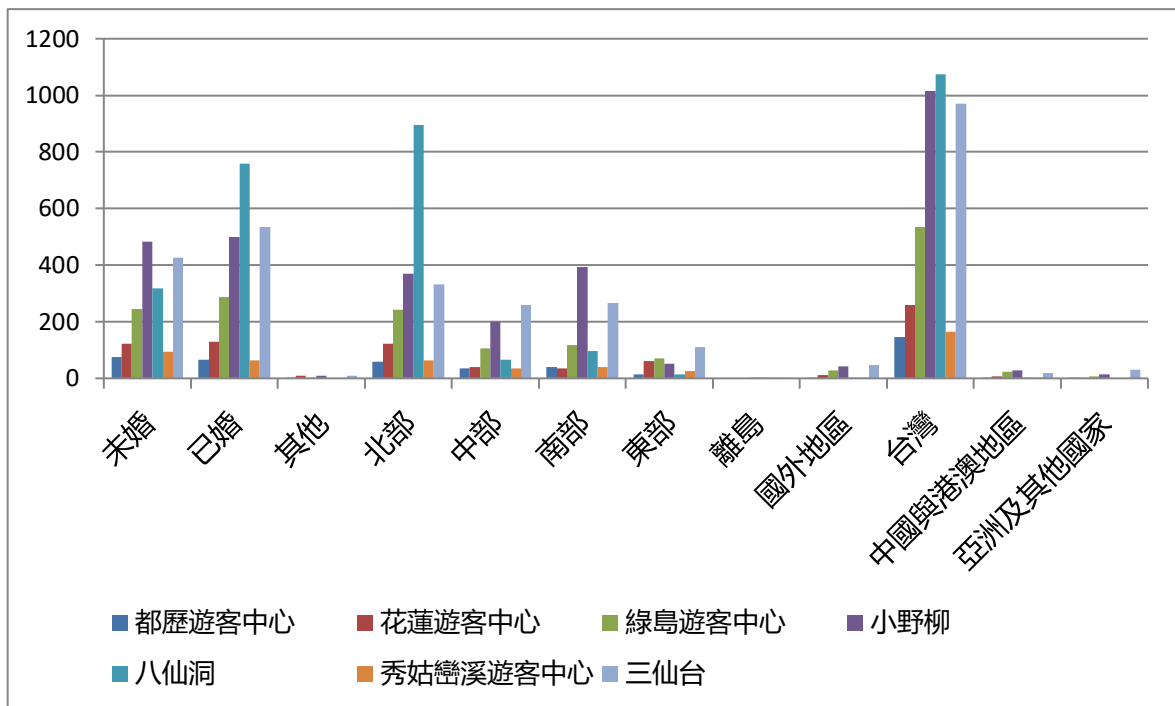


圖20 個人屬性與據點交叉分析-2

(四) 各據點與景點旅遊主要交通工具交叉分析表

由到景點後的交通工具來看，都歷遊客中心（71.5%）、花蓮遊客中心（67.0%）、綠島遊客中心（62.2%）、小野柳（53.8%）、八仙洞（58.6%）、秀姑巒溪遊客中心（62.8%）、三仙台（64.5%）的受訪者皆以自用小客車為主要交通方式（表19）。

表 18 各據點與景點旅遊主要交通工具交叉分析表

遊憩據點		旅遊方式	自用小客車	機車	自行車	旅遊專車/ 遊覽車/箱 型車/計程 車	租賃	公共運輸 系統	卡方值
		個數							
遊 憩 據 點	都歷遊 客中心	個數	461	26	8	40	2	108	205.664***
		%	71.5	4.0	1.2	6.3	0.3	16.7	
	花蓮遊 客中心	個數	95	11	0	7	0	29	
		%	67.0	7.7	0	4.9	0	20.4	
	綠島遊 客中心	個數	422	50	15	32	3	157	
		%	62.2	7.3	2.2	4.7	0.4	23.2	
	小野柳	個數	329	57	8	58	3	156	
		%	53.8	9.3	1.3	9.5	0.5	25.6	
	八仙洞	個數	440	60	6	69	8	168	
		%	58.6	8.0	0.9	9.1	1.1	22.3	
	秀姑巒	個數	76	7	4	3	1	30	

遊憩據點		旅遊方式	自用小客車	機車	自行車	旅遊專車/ 遊覽車/箱 型車/計程 車	租賃	公共運輸 系統	卡方值
溪遊客 中心	%		62.8	5.8	3.4	2.4	0.8	24.8	
	個數		544	95	15	35	12	143	
	%		64.5	11.3	1.7	4.1	1.4	17.0	

註：*： $p < 0.05$ ；**： $p < 0.01$ ；***： $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

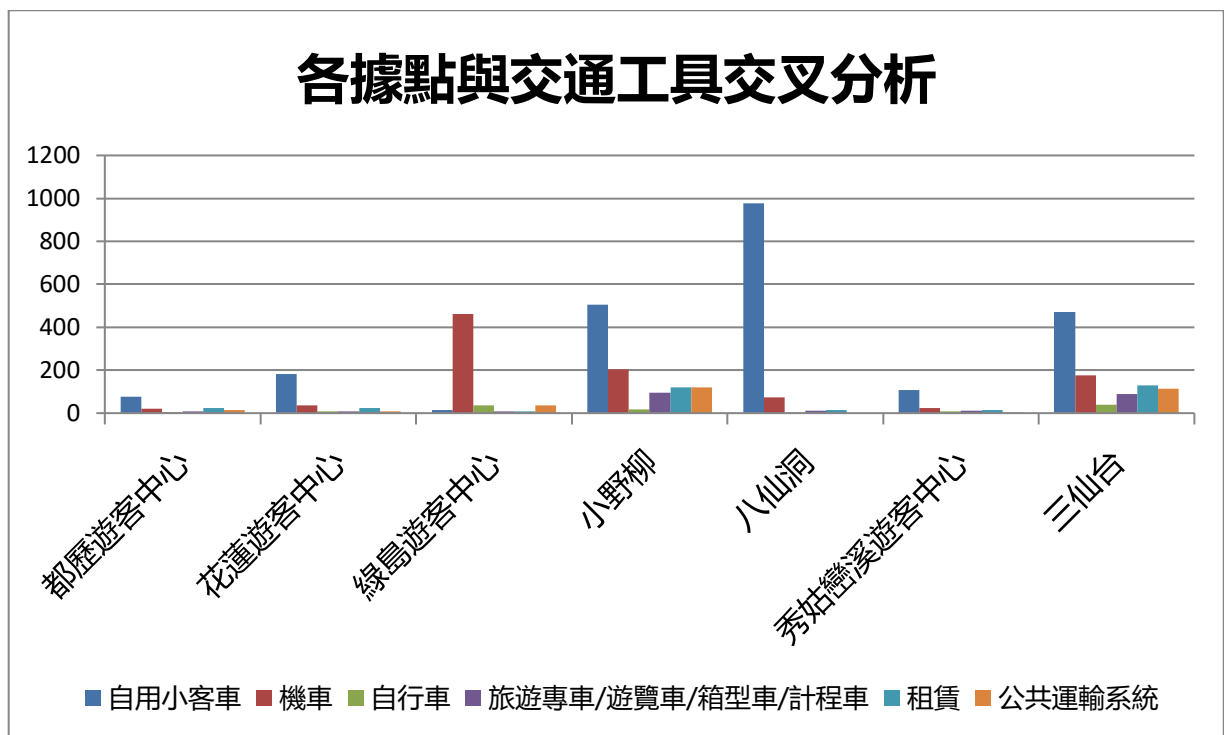


圖 21 各據點與交通工具交叉分析

(五) 停留時間與各據點交叉分析

綠島遊客中心 (31.7%) 以三天兩夜最多，八仙洞遊客中心的受訪者主要以一天以內及三天兩夜 (32.8%) 為主；都歷遊客中

心 (50.3%) 、花蓮遊客中心 (37.9%) 、小野柳(45.5%)、秀姑巒溪 (36.9%) 及三仙台 (50.2%) 則是以一天以內的最多 (表20) 。

表 19 各據點與停留時間交叉分析表

遊憩據點		停留時間		一天以內	兩天一夜	三天兩夜	四天以上	卡方值
		個數	%					
遊 憩 據 點	都歷遊客中 心	個數		326	120	151	51	181.552***
		%		50.3	18.5	23.3	7.9	
	花蓮遊客中 心	個數		55	40	34	16	
		%		37.9	27.6	23.4	11.1	
	綠島遊客中 心	個數		214	185	217	69	
		%		31.2	27.0	31.7	10.1	
	小野柳	個數		319	162	164	56	
		%		45.5	23.1	23.4	8.0	
	八仙洞	個數		251	189	251	75	
		%		32.8	24.6	32.8	9.8	
	秀姑巒溪遊 客中心	個數		45	25	40	12	
		%		36.9	20.5	32.8	9.8	
	三仙台	個數		435	187	172	74	
		%		50.2	21.5	19.8	8.5	

註：*： $p < 0.05$ ；**： $p < 0.01$ ；***： $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

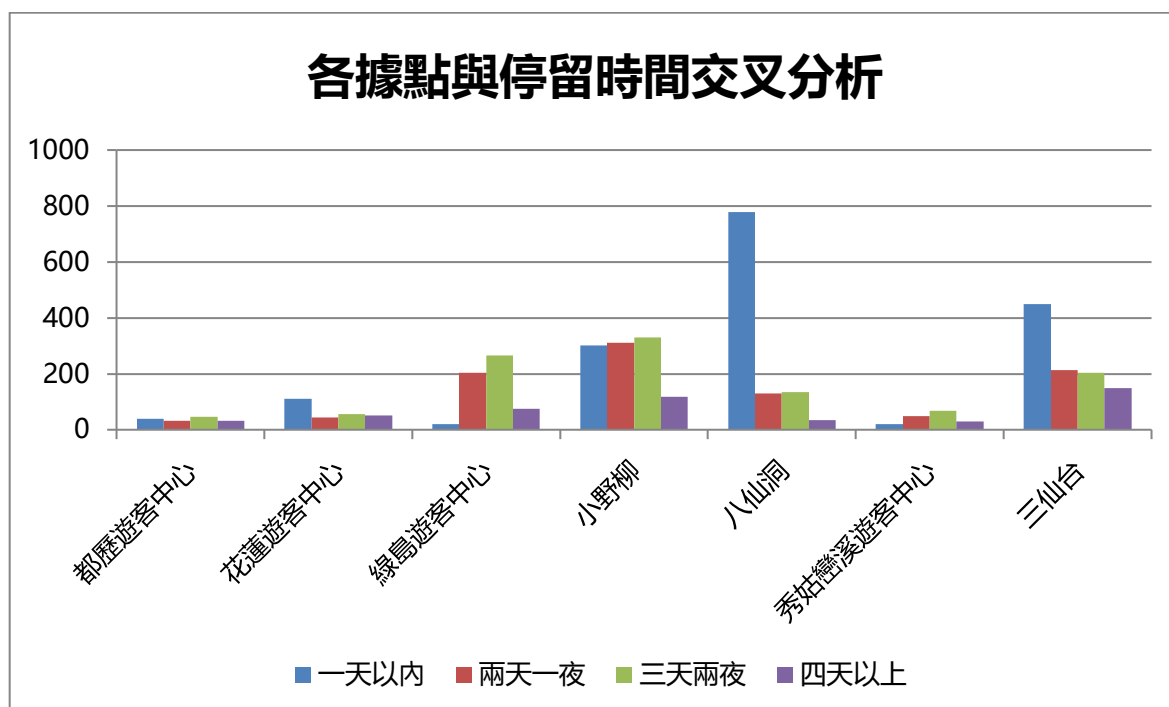


圖22 各據點與停留時間交叉分析

(六) 平日假日與停留時間交叉分析

由此可知，平日為一天以內（36.5%），兩天一夜（25.6%）為多數，而假日以一天以內為主（43.6%），其次為三天兩夜（25.5%）（表21）。

表 20 平日假日與停留時間交叉分析表

平假日		停留時間	一天以內	兩天一夜	三天兩夜	四天以上	卡方值
		個數					
平 假 日	平日	個數	578	406	449	152	23.585**
		%	36.5	25.6	28.3	9.5	
	假日	個數	993	502	580	201	
		%	43.6	22.1	25.5	8.8	

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

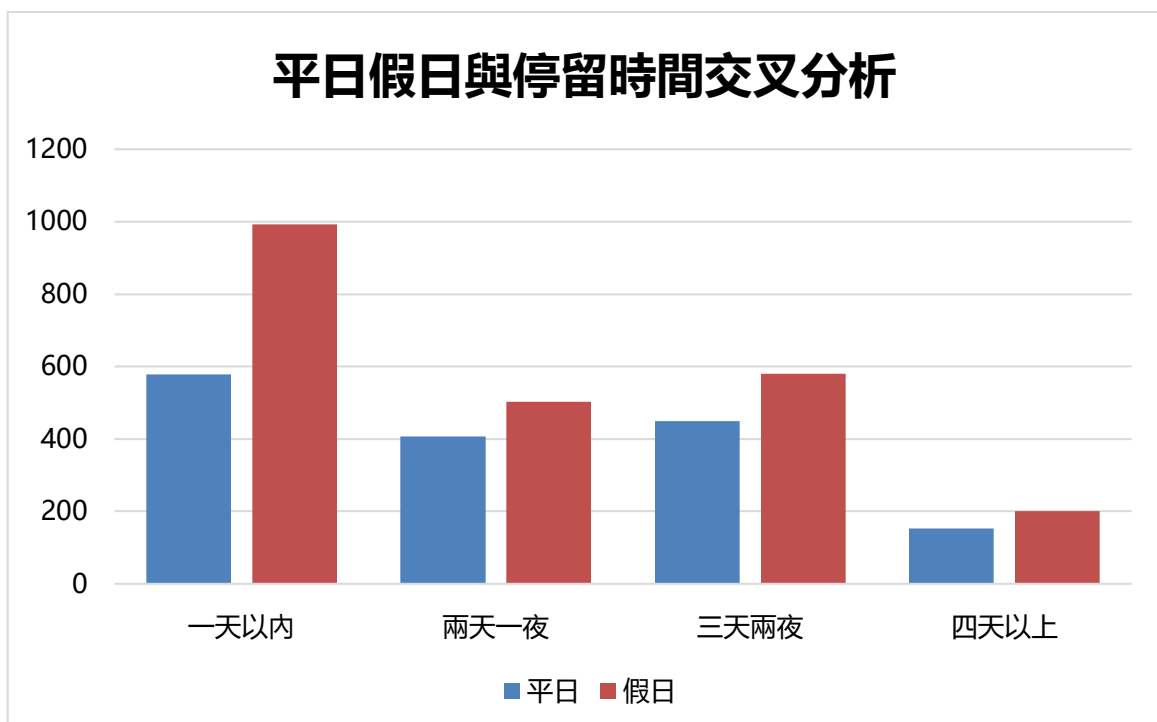


圖 23 平日假日與停留時間交叉分析

(七) 消費金額與停留時間交叉分析

由下表可得知，消費1000元以內（81.7%）、1001~2000元（64.9%）及4001~8000元（45.5%）的受訪者以停留一天以內為主，消費2001~4000元的受訪者以停留兩天一夜（35.9%）為主，而消費8001元以上則以停留四天以上為主（35.2%），因此停留時間越長，花費的金額會越高（表22）。

表 21 消費金額與停留時間交叉分析表

消費金額		停留時間		一天以內	兩天一夜	三天兩夜	四天以上	卡方值
		個數	%					
消費金額	1000以內	個數		157	9	12	14	1206.539***
		%		81.7	4.7	6.3	7.3	
	1001~2000	個數		298	109	37	15	
		%		64.9	23.7	8.1	3.3	
	2001~4000	個數		215	334	311	70	
		%		23.1	35.9	33.5	7.5	
	4001~8000	個數		849	376	531	110	
		%		45.5	20.1	28.5	5.9	
	8001以上	個數		48	78	131	140	
		%		12.2	19.6	33.0	35.2	

註：*： $p < 0.05$ ；**： $p < 0.01$ ；***： $p < 0.001$

註：亞洲及其他國家，其亞洲是指台灣、中國與港澳地區以外的亞洲國家

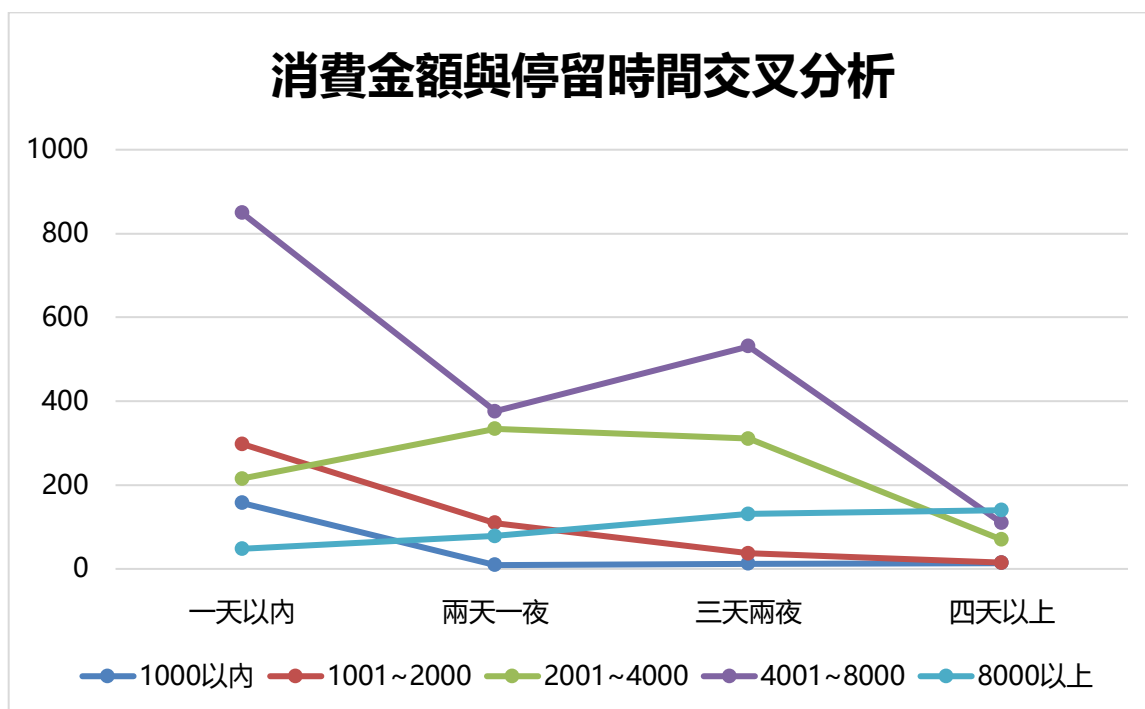


圖24 消費金額與停留時間交叉分析

(八) 個人屬性和滿意度的差異性分析

由個人屬性與滿意度的差異性分析來看，除了教育程度在整體滿意度上有顯著差異外，其餘皆沒有達顯著差異（表23）。

個人屬性和個別題項的滿意度皆僅有部分達顯著。以職業來看，服務業之滿意度較大多數其他職業來的高，農工則普遍最低。由性別來看，女性滿意度皆高於男性。由年齡來看，20~29歲、30~39歲、40~49歲對服務人員之服務態度滿意度大於50歲以上。由教育程度來看，大學及研究所以上普遍最高，專科為最低。由居住地來看，北部相較其他地區來的高。最後比較國籍後發現，中國與港澳地區的受訪者對於各項滿意度較亞洲與其他國家來的高，概因中國與港澳地區與台灣文化較相近（表23）。

表 22 個人屬性和滿意度的差異性分析

個人屬性		滿意度	服務人員之服務態度	景點內服務設施	景點內設計空間	景點內友善環境設施	引導指標或動線安排	環境美化綠化	環境整潔	停車位數量	廁所清潔程度	提供之旅遊資訊服務	景點內辦理的活動	整體上之滿意程度
性別	男	3.782	3.732	3.730	3.781	3.746	3.771	3.768	3.757	3.731	3.741	3.691	3.655	
	女	3.807	3.769	3.754	3.780	3.752	3.746	3.770	3.749	3.761	3.747	3.695	3.679	
	T值	-1.335	-1.842	-1.126	0.159	-0.272	1.284	-0.116	0.363	-1.547	-0.306	-.174	-1.122	
年齡	19歲以下	3.775	3.751	3.721	3.757	3.697	3.751	3.793	3.775	3.721	3.727	3.697	3.684	
	20-29歲	3.784	3.739	3.735	3.782	3.747	3.757	3.772	3.766	3.784	3.770	3.703	3.679	
	30-39歲	3.821	3.780	3.759	3.811	3.788	3.786	3.788	3.782	3.780	3.768	3.720	3.697	
	40-49歲	3.808	3.765	3.761	3.780	3.751	3.735	3.753	3.708	3.732	3.718	3.659	3.640	
	50歲以上	3.775	3.718	3.712	3.739	3.718	3.745	3.757	3.754	3.694	3.727	3.697	3.661	
	F值	1.056	1.315	0.976	1.615	1.847	0.981	0.643	2.183**	3.026**	1.515	1.317	1.087	
	事後檢定								19歲以下、40~49歲>50歲以上	19歲以下、40~49歲>50歲以上				
教育程度	高中職以下	3.773	3.720	3.712	3.747	3.728	3.757	3.777	3.769	3.696	3.736	3.690	3.643	
	專科	3.757	3.698	3.719	3.732	3.740	3.728	3.723	3.744	3.711	3.765	3.665	3.677	
	大學	3.805	3.762	3.747	3.794	3.754	3.755	3.771	3.739	3.768	3.741	3.695	3.670	
	研究所以上	3.849	3.821	3.800	3.821	3.783	3.772	3.783	3.769	3.793	3.758	3.716	3.702	

個人屬性		滿意度	服務人員之服務態度	景點內服務設施	景點內設計空間	景點內友善環境設施	引導指標或動線安排	環境美化綠化	環境整潔	停車位數量	廁所清潔程度	提供之旅遊資訊服務	景點內辦理的活動	整體上之滿意程度
		F 值	1.960	2.250	1.107*	2.185	1.316	0.902	1.321	3.042**	0.719	0.400	0.879	0.958
事後檢定				大學、研究所以上>高中職以下、專科					高中職以下<專科、大學>高中職以下、專科					
婚姻狀況	未婚	3.791	3.755	3.751	3.799	3.748	3.771	3.785	3.782	3.775	3.763	3.724	3.692	
	已婚	3.804	3.755	3.745	3.773	3.759	3.747	3.761	3.726	3.731	3.729	3.670	3.653	
	其他	3.818	3.772	3.545	3.500	3.500	3.636	3.636	3.727	3.590	3.681	3.636	3.545	
	F值	0.260	0.428	0.935	2.944	1.919	6.832**	4.575*	3.301*	1.710	2.020	1.884	2.301	
	事後檢定						未婚、其他>已婚							
職業	軍警公教	3.826	3.725	3.725	3.721	3.726	3.751	3.726	3.735	3.741	3.784	3.724	3.735	
	商	3.831	3.855	3.811	3.797	3.802	3.569	3.739	3.758	3.733	3.888	3.749	3.748	
	農工	3.816	3.726	3.762	3.718	3.715	3.711	3.711	3.679	3.655	3.772	3.628	3.726	
	服務業	3.955	3.894	3.834	3.856	3.856	3.752	3.779	3.751	3.711	3.814	3.784	3.826	
	自由業/其他	3.916	3.862	3.862	3.895	3.726	3.823	3.834	3.819	3.822	3.815	3.716	3.815	
	學生	3.910	3.833	3.810	3.852	3.831	3.829	3.856	3.859	3.787	3.836	3.759	3.816	

個人屬性		滿意度	服務人員之服務態度	景點內服務設施	景點內設計空間	景點內友善環境設施	引導指標或動線安排	環境美化綠化	環境整潔	停車位數量	廁所清潔程度	提供之旅遊資訊服務	景點內辦理的活動	整體上之滿意程度
		F 值	2.287	1.758	1.604	1.919	2.328	1.014	0.693	1.531	2.346	2.309	2.141*	1.254
		事後檢定											服務業>軍警 公教、農工	
居住地	北部	3.915	3.879	3.865	3.848	3.825	3.805	3.786	3.786	3.778	3.882	3.785	3.820	
	中部	3.826	3.797	3.776	3.750	3.786	3.763	3.745	3.785	3.721	3.805	3.708	3.874	
	南部	3.860	3.797	3.715	3.784	3.793	3.726	3.760	3.745	3.723	3.797	3.745	3.715	
	東部	3.855	3.764	3.726	3.782	3.752	3.798	3.767	3.712	3.756	3.859	3.674	3.722	
	離島	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	
	國外地區	3.811	3.814	3.818	3.755	3.796	3.841	3.818	3.864	3.818	3.818	3.773	3.697	
	F 值	2.308	2.373	1.998	1.450	2.597	2.845**	1.680*	1.349	2.545	2.028**	5.580	4.631	
	事後檢定						北部>中部、南部	北部>中部、南部			北部>南部			
國籍	台灣	3.802	3.753	3.745	3.780	3.749	3.754	3.767	3.750	3.751	3.746	3.697	3.674	
	中國與港澳地區	3.531	3.718	3.718	3.875	3.812	3.843	3.875	3.812	3.687	3.656	3.593	3.531	
	亞洲與其他國家	3.826	3.869	3.652	3.565	3.695	3.739	3.782	3.739	3.652	3.652	3.434	3.434	
	F 值	3.782	0.710	0.518	2.184	0.450	0.567	0.723	0.367	0.666	0.806	2.362	2.419	
平日	平日	3.798	3.777	3.758	3.777	3.743	3.760	3.771	3.761	3.746	3.749	3.703	3.661	
	假日	3.798	3.737	3.733	3.782	3.754	3.751	3.768	3.744	3.751	3.740	3.684	3.675	

個人屬性		滿意度	服務人員之服務態度	景點內服務設施	景點內設計空間	景點內友善環境設施	引導指標或動線安排	環境美化綠化	環境整潔	停車位數量	廁所清潔程度	提供之旅遊資訊服務	景點內辦理的活動	整體上之滿意程度
		T值	0.855	0.241	1.632	-0.954	-1.801	-1.719	-2.003	-1.201	-1.216	0.070	-0.335	0.070
日														
假														
日														

註：*: $p < 0.05$; **: $p < 0.01$; ***: $p < 0.001$

四、遊憩據點質性資料呈現

針對「景點內辦理的活動」題項的部分，整理了受訪者提出的質性意見，包含餐飲選擇、增設公廁、停車場...等。詳細內容請參閱表 24。

表 23 景點內辦理的活動之質性意見彙整表

編號	意見
綠島	
3603	腳特車可再增加幾台
3641	航班數不穩
3604	風景怡人，放鬆，滿天星
都歷	
3409	多一些臨停車位，以供下車欣賞
2497	接駁交通宣導及班次諮詢可多些
2597	廁所有些許刺鼻氣味，可定時清理
3427	規劃的很好，有藝文注入很好
2861	很好繼續保持
3809	環境規劃完整，適合親子旅遊
3603	很棒
花蓮	
3794	停車方便，廁所友善環境設置
3574	展場空間舒適，策展用心
3540	服務人員親切，講解清楚
1580	可以再多一點花蓮好吃好玩的書
1302	活動項目可增加一些
1707	感謝政府的建設
2150	景點維護活動規劃佳
2173	風景人文美食佳
2573	飲水機旁可放紙杯
2584	指示牌

編號	意見
秀姑巒溪	
2065	空間優美，可多辦活動
2067	消滅蚊蟲
2558	很開心
小野柳	
0028	吃的選擇可更多一點
0441	天然無汙染，園區內服務人員素質都很高
0677	服務人員超親切，風景觀優美...心情愉悅
0704	旅客服務中心小姐服務很好
1002	服務人員親切
1007	服務親切
1630	服務人員超親切，風景觀優美...心情愉悅
1903	旅客服務中心小姐服務很好
1906	交通設施更完善一點
1910	好型客運站牌太遠，不便民
1915	路標標示不明路線方向不易分辨
1919	停車場有點少，但服務人員非常熱心
1947	地方商場因推出更多在地特色的產品，除了米乖乖，其他都在各地可以買到，要開發要把關，這是在意的事，在地伴手禮一定要好好促銷，謝謝！
2295	只有市區比較多商店
2296	可以有洗腳的地方
2332	可以叫太陽不要那麼毒嗎？哈哈...
2338	可以設置卡片加值區
2655	部分景點有遊客遺留的垃圾，應取締
2658	辛苦了
2668	交通可以更好方便
3004	填問卷是否可送小野柳明信片
3349	飲水機
3368	標誌說明再詳細點
3397	停車收費不清楚

編號	意見
3714	多清潔
3760	宣傳需多一些
三仙台	
2172	三仙台的礁岩沒有明確指標，不確定怎麼走到燈塔和合歡洞
1093	繼續保持，減少人為開發
3299	很可惜在施工
2017	某些路段晚上沒路燈
2020	提供衛生紙
2021	提供衛生紙
2037	原住民的傳統服飾體驗
2045	建議再增加些三仙台的特色文創商品
2028	廁所要除臭
2379	台灣好行非常方便
2803	廁所的味道要好
2821	攤商使用環保餐具
3208	多蓋一些停車場
3444	希望燈塔棧道可以整修，想看燈塔
3445	休息椅子增設
3447	交通改善
3448	定期淨灘
3631	上燈塔欄杆可加強
3652	餐飲較少
4221	路標可更清楚
4225	販售紀念品的商店種類太少了
綠島	
1361	旅遊中心空調沒開放
1730	機車停放凌亂，建議改善.....
1746	再盡量推廣自行車或電動車
1760	設公廁(觀光景點)
1764	睡美人風景區沒有公廁

編號	意見
1783	遊客中心可賣綠島相關書籍含文化、歷史或生態書
1789	希望多方面的讓遊客了解旅遊諮詢
1794	環島公路有些路段不平坦
2448	再加強安全指示、階梯照明、動線
2471	請東部海岸國家風景區，出關於綠島的書籍及綠島紀念品
2508	讓國人更認識東部
2512	紀念品有綠島的字樣及圖案，增購買慾
2519	出版綠島歷史人文及植物動物書本
2535	朝日溫泉可多一些遮陽設施
2539	可販賣綠島T恤字樣
2540	衛生間需加強
2545	可開放腳踏車租借，環保、低碳排放
2551	機車少一點
2957	維持較純樸，以當地風格為主
2962	多點公用廁所，方便換尿布
2971	活動行程可以緊湊些
3235	賣綠島人文生態植物書籍
3236	紀念品可以有綠島的圖案
3253	朝日溫泉設施太舊，清潔需改善有青苔
3258	希望可改善路面平穩
3287	7-11廁所要改善時間夜間便民
3301	遊客中心販售綠島的紀念品、T恤
3937	販售綠島的書籍

另外，問卷最後提出了三個開放試題項，包含最滿意、最不滿意以及其他意見，這部分意見彙整結果如後所述。最滿意的部分多數是提到：風景優美、空氣清新、服務人員親切熱情、環境舒適、遊客中心資訊豐富、.....等。不滿意的部分則是提及：軟硬體設備不足（像是：沒冷氣、收訊不佳等）、天氣太熱、服務設施不足（像是：商店太少、施工地點多等）、交通問題（公共運輸、費用太貴、停車位不足等）、景點垃圾及蚊子野狗太多等。建議事項則有提及到新增或加強美食與景點介紹、保持現有環境、改善及增加交通運輸、廁所清潔再加強、進行驅蚊、增加遮蔭與活動等。

詳細的內容可參閱表 25、26與27。

表 24 遊憩景點滿意之質性意見彙整表

面向	問卷編號與地點	內容
風景/景觀	0003都歷	風景及人文
	0007都歷	風景人文
	0010都歷	風景優美
	0013都歷	景色優美服務佳
	0021都歷	環境，造景一直有更新
	0022都歷	動線規劃好，服務人員說明 清楚、細心，壞境清潔
	0023都歷	環境乾淨
	0029都歷	環境、互動器材
	0030都歷	東部景點介紹
	0037都歷	風景美
	0039都歷	親切、美麗
	0040都歷	風景美、服務人員客氣
	0041都歷	景觀原始、自然
	0042都歷	風景優美
	0331秀姑巒溪	風景好、空氣好、服務好
	0085綠島	風景優美
	0086綠島	遊客中心服務熱 誠，很棒
	0112綠島	風景，海山人
	0124小野柳	廁所設備先進
	0135小野柳	風景
	06156小野柳	設施完善、服務佳、規劃 整潔
	0172小野柳	風景優美
	0174小野柳	廁所很多
	0178小野柳	鞋子濕掉可吹
	0179小野柳	自然與人的熱情
	0214秀姑巒溪	花東縱谷、9號海岸線
	0226花蓮	自助拍照台灣原住民服飾

面向	問卷編號與地點	內容
	0227花蓮	風景和，廁所乾淨，服務態度佳，親切，空間整潔
	0321花蓮	風景很美，海很美
	0468都歷	一切設施進步很多
	0471都歷	風景優美，服務態度不錯
	0473都歷	朋友媽媽
	0482都歷	明亮乾淨，服務台親切
	0483都歷	環境明亮
	0884花蓮	風景美
	0487都歷	風景優美
	0492都歷	乾淨，風景漂亮
	0495都歷	自然風景優美
	0499都歷	改建的很美，互動遊戲好玩
	0866花蓮	風景
	0966小野柳	景觀優美
	00852花蓮	環境改善，整潔很多，但有些地方消毒完垃圾還是很多
	1016小野柳	風景優美
	0588小野柳	服務很完美，風景漂亮
	0624小野柳	很舒服，服務很好
	0625小野柳	空氣、海岸
	0786三仙台	風景真的很美，但下雨，哈！
	0810三仙台	交通方便
	0813都歷	風景優美
	1107秀姑巒溪	廁所極佳，五星級
	1176三仙台	整體環境佳
	1179三仙台	風景優美，指標清楚
	1200都歷	地方環境佳
	1227花蓮	風景優美
	1238花蓮	東部風景美
	1242花蓮	環境整潔
	1243花蓮	疫情人少，管制出入
	1245花蓮	風景優美
	1246花蓮	風景好
	1450三仙台	很乾淨
	1472三仙台	好山好水愛台東
	1505都歷	清潔度

面向	問卷編號與地點	內容
	1506都歷	整潔
	1507都歷	環境衛生
	1512花蓮	環境優美
	1529綠島	服務中心很熱
	1533綠島	環境優美
	1547綠島	風景美麗
	1779三仙台	風景優美
	1821都歷	雖然很弱，但環境維護佳，動線安全，喜歡
	1837都歷	風景
	1840都歷	風景很美
	1845都歷	漂亮
	1883都歷	風景優美
	1955小野柳	風景漂亮
	1957小野柳	風景美
	1964小野柳	風景優美
	1965小野柳	風景好
	1967小野柳	風景優美
	1984小野柳	很美
	2008小野柳	風景優美
	2164三仙台	路大風景美
	2170三仙台	風景美，停車位多
	2172三仙台	海岸線風景美
	2175三仙台	風景美
服務人員	0064都歷	人員介紹
	0069都歷	服務人員友善
	0072都歷	人員親切，風景優美
	0075綠島	中心小姐服務態度良好
	0076綠島	當日的服務人員服務好
	0133小野柳	服務人員態度友善
	0236花蓮	服務人員親切
	0249花蓮	服務、解說態度很好
	0353三仙台	服務人員很棒
	0814都歷	服務人員親切互動，下載數照免費
	0815都歷	風景太宜人
	0823都歷	服務親切，設施精美用心，乾淨舒適
	0052都歷	服務良好
	0485都歷	親切

面向	問卷編號與地點	內容
	0832都歷	非常喜歡花東人又親善 (景觀)
	0552綠島	服務人員認真，防疫仔細
	0506綠島	服務人員很溫馨
	0509綠島	服務小姐很熱忱，很棒
	0511綠島	遊客中心服務員笑容很讓人溫暖
	0899綠島	防疫做得很好，解說人員熱忱
	0967小野柳	服務親切
	0983小野柳	解說阿姨熱心
	1177三仙台	服務人員熱心說明
	1212都歷	服務好，風景美
	1214都歷	很和善
	1273小野柳	服務中心姊姊熱情親切
	1307綠島	人很熱情，岩石聳立壯觀
	1315綠島	服務人員態度熱忱，很棒
	1329綠島	服務人員主動熱忱
	1530綠島	服務人員解說態度很棒
	1548綠島	人很熱情
	1593小野柳	影片和服務人員親切
	1722花蓮	親切
	1750綠島	服務遊客態度超棒的!!
	1758綠島	人員服務介紹
	1765綠島	服務人員主動招呼，熱情又親切解說
	1788綠島	服務和解說印象深刻
	1794綠島	遊客中心服務人員笑容
	1833八仙洞	服務人員很親切!
	1903小野柳	天然無汙染，園區內服務人員素質都很高
	1905小野柳	服務態度良好
	1907小野柳	服務親切
	1912小野柳	服務好
	1992小野柳	服務人員親切
	2013風景優美	服務親切
	2083八仙洞	服務中心人員親切
	2181三仙台	熱情友善乾淨
	1315綠島	服務人員態度熱忱，很棒
	1329綠島	服務人員主動熱忱
	1530綠島	服務人員解說態度很棒
	1548綠島	人很熱情
	1593小野柳	影片和服務人員親切

面向	問卷編號與地點	內容
	1847都歷	人員親切
	1850都歷	人員服務佳
	1858都歷	服務佳
	1881都歷	介紹人員熱情善良
	1900綠島	解說人員熱情
	1919綠島	服務人員非常熱忱的解說
	1956小野柳	接待員親切
	1971小野柳	服務態度好
	1920小野柳	風景優美
	1922小野柳	景緻曠麗，遊客中心服務人員服務良好
	1943小野柳	岩石很美
	1946小野柳	風景美
	1947小野柳	風景優美
	1949小野柳	風景優美
	1960小野柳	海岸
	1969小野柳	風景美
	1972小野柳	風景很美麗
	1976小野柳	環境優美、服務人員態度親切
	2015三仙台	環境很美
	2017小野柳	風景很美
	2018小野柳	台東到花蓮一路上的很美
	2020小野柳	風景很美
	2022小野柳	風景很美
	2028小野柳	風景
	2053小野柳	風景
	0511綠島	遊客中心服務員笑容很讓人溫暖
	0899綠島	防疫做得很好，解說人員熱忱
	0967小野柳	服務親切
	0983小野柳	解說阿姨熱心
	1177三仙台	服務人員熱心說明
	1212都歷	服務好，風景美
	1214都歷	很和善
	1273小野柳	服務中心姊姊熱情親切
	1307綠島	人很熱情，岩石聳立壯觀
	1315綠島	服務人員態度熱忱，很棒
	1329綠島	服務人員主動熱忱
	1530綠島	服務人員解說態度很棒
	1548綠島	人很熱情
	1593小野柳	影片和服務人員親切
	1722花蓮	親切
	1750綠島	服務遊客態度超棒的!!

面向	問卷編號與地點	內容
	1758綠島	人員服務介紹
	1765綠島	服務人員主動招呼，熱情又親切解說
	1788綠島	服務和解說印象深刻
	1794綠島	遊客中心服務人員笑容
	1833八仙洞	服務人員很親切!
	1903小野柳	天然無汙染，園區內服務人員素質都很高
	1905小野柳	服務態度良好
	1907小野柳	服務親切
	1912小野柳	服務好
	1992小野柳	服務人員親切
	2013風景優美	服務親切
	2083八仙洞	服務中心人員親切
	2181三仙台	熱情友善乾淨
	1315綠島	服務人員態度熱忱，很棒
	1329綠島	服務人員主動熱忱
	1530綠島	服務人員解說態度很棒
	1548綠島	人很熱情
	1593小野柳	影片和服務人員親切
	1847都歷	人員親切
	1850都歷	人員服務佳
	1858都歷	服務佳
	1881都歷	介紹人員熱情善良
	1900綠島	解說人員熱情
	1919綠島	服務人員非常熱忱的解說
	1956小野柳	接待員親切
	1971小野柳	服務態度好
風景/景觀	1920小野柳	風景優美
	1922小野柳	景緻曠麗，遊客中心服務人員服務良好
	1943小野柳	岩石很美
	1946小野柳	風景美
	1947小野柳	風景優美
	1949小野柳	風景優美
	1960小野柳	海岸
	1969小野柳	風景美
	1972小野柳	風景很美麗
	1976小野柳	環境優美、服務人員態度親切
	2015三仙台	環境很美
	2017小野柳	風景很美
	2018小野柳	台東到花蓮一路上的很美
	2020小野柳	風景很美
	2022小野柳	風景很美

面向	問卷編號與地點	內容
	2028小野柳	風景
	2053小野柳	風景
服務人員	0052小野柳	服務親切
	0053小野柳	服務好
	0096小野柳	服務人員超親切·風景觀優美...心情愉悅
	0104花蓮	旅客服務中心小姐服務很好
	0111小野柳	服務人員親切
	0669小野柳	服務親切
	0677小野柳	服務親切
	0699小野柳	服務人員態度很好
硬體/軟體設備	0865花蓮	拍照機
	0872花蓮	旅遊地圖
	0979小野柳	道路平整
	1229花蓮	飲水機
	1235花蓮	硬體設備
	1240花蓮	飲水機
	1586小野柳	設施完全齊全人性化
	0865花蓮	拍照機
	0872花蓮	旅遊地圖
	0979小野柳	道路平整
	1229花蓮	飲水機
	1235花蓮	硬體設備
	1240花蓮	飲水機
	1586小野柳	設施完全齊全人性化
	2197三仙台	服務處有冷氣
服務人員	1982小野柳	服務周到
	1983小野柳	服務周到·非常滿意
	1989三仙台	服務人員很親切
	1990三仙台	服務人員態度很好
	2026三仙台	服務人員很親切、這裡很漂
	2045三仙台	態度大方自然·服務中心簡潔明亮
	2064秀姑巒溪	服務人員服務親切
	2065秀姑巒溪	服務人員親切貼心
	2067秀姑巒溪	服務人員
	2075秀姑巒溪	服務非常熱心
	2079都歷	親切
	2081都歷	服務態度優·超讚!
	2120都歷	服務、風景、文化特色
	2138花蓮	可以送明信片

面向	問卷編號與地點	內容
	2139花蓮	親切的服務，笑容可掬
	2141花蓮	親切！
	2150花蓮	服務人員親切招呼
	2151花蓮	遊客中心人員親切
	2152花蓮	遊客中心人員親切
	2170花蓮	遊客中心人員親切
	2175花蓮	朱潔服務態度很好
	2272小野柳	服務親切
	2278小野柳	這裡有熱心的服務人員和豐富的地質資訊
	2280小野柳	服務態度好
	2283小野柳	人員服務親切
	2284小野柳	熱情友善
	2292小野柳	對遊客很友善
	2294小野柳	遊客中心服務人員親切
	2297小野柳	行李寄放、明信片、冷氣很涼
	2298小野柳	行李寄放，冷氣很涼
	2312小野柳	服務態度佳，且細心照料受傷者
	2325小野柳	服務人員的協助
	2331小野柳	男友受傷，服務人員細心包紮後還不忘叮嚀回去要找醫院就診
	2338小野柳	服務人員很親切，拿到明信片
	2379三仙台	三仙台林微婷人員熱心
服務人員	2387三仙台	服務
	2427綠島	服務人員服務很好，有禮貌，解說詳細
	2440綠島	旅客中心的服務員
	2442綠島	服務態度好，看完影片出來時還會說謝謝
	2448綠島	遊客中心的服務人員
	2449綠島	綠島遊客中心招呼親切，解說詳盡
	2451綠島	服務人員非常熱忱
	2454綠島	人很和善
	2456綠島	認真的遊客中心服務員很讚
	2460綠島	服務人員熱忱微笑
	2461綠島	遊客中心服務員非常棒！
	2462綠島	很親切
	2470綠島	服務人員的解說非常棒！！
	2472綠島	遊客中心服務人員主動熱忱介紹！
	2482綠島	遊客中心很友善
	2487綠島	遊客中心解說人員為本團解說親切又熱忱
	2488綠島	整體服務品質讚
	2497都歷	活動規劃很多，銜接也妥貼
	2512綠島	服務人員的笑容

面向	問卷編號與地點	內容
	2540綠島	服務人很棒，很nice
	2558秀姑巒溪	遊客中心人員很親切友善
	2573花蓮	服務人員態度佳
	2576花蓮	服務人員很親切！
	2577花蓮	服務人員很親切
	2595都歷	服務親切、解說清楚
	2597都歷	活動的內容及美食的挑選
	2599都歷	人很親切
	2621小野柳	謝謝您:)您很親切
	2622小野柳	很高興見到妳，有緣再相見
	2626小野柳	服務人員很用心 真是太棒了！
	2644小野柳	服務人員超親切，吳彩雲大美女！！
	2662小野柳	很溫馨
	2665小野柳	服務大讚！！
	2666小野柳	服務非常親切！
	2680小野柳	服務姐姐人超好！風景也美啣~
	2785三仙台	周邊活動及商品
	2850三仙台	購買明信片送郵資
	2893花蓮	櫃台客服良好
	2952綠島	很親切，如同回家一樣謝謝
	2981小野柳	服務、景色、整潔
	2996小野柳	服務親切
服務人員	2997小野柳	服務親切
	3019小野柳	服務親切
	3020小野柳	服務人員態度親善
	3050小野柳	態度親切，介紹完整
	3174三仙台	服務人員，很熱情
	3371小野柳	服務親切，資訊豐富
	3380小野柳	很多服務，讚
	3385小野柳	吳彩雲的服務
	3389小野柳	態度很好
	3396小野柳	服務姊姊人很好
	3403小野柳	整體環境非常乾淨，服務人員熱心親切！！
	3541八仙洞	美、人友善
	3603都歷	服務人員
	3612都歷	親切，小米酒超好喝
	3652三仙台	親切
	3654三仙台	解說清楚
	3707三仙台	人員和善
	3714小野柳	服務態度
	3748小野柳	專業、親切(導覽人員部分)；風景美、空氣好

面向	問卷編號與地點	內容
	3752小野柳	服務態度佳。Good
	3924都歷	遊客中心空間明亮，人員態度佳
	3925都歷	服務人員相當親切
	4091小野柳	服務熱心
	4092小野柳	旅客服務
	4116小野柳	親切友善，樂於分享
	4126小野柳	服務親切，廁所很乾淨
	4163小野柳	服務人員親切(各個景點)
	4165小野柳	服務人員非常優秀，風景非常美麗
硬體/軟體設備	0070小野柳	介紹設施多元有趣
	0095小野柳	有印章
	0441小野柳	設備完善、維護良好、人員熱情、和善
	0457小野柳	景點說明清楚
	0513小野柳	詳細的相關資訊和風景
	0521花蓮	影片
	0533花蓮	展示室資料內容非常完整
	0647花蓮	廁所坐式馬桶有提供沖洗功能，人員朱潔親切
	0672小野柳	有冷氣
	0955小野柳	遊客中心
	0999小野柳	停車方便
硬體/軟體設備	1027小野柳	遊客中心
	1035綠島	服務中心旅遊資訊豐富
	1061綠島	軟、硬體設施很讚哦，服務人員熱情有勁
	1108三仙台	步道很完善
	1327秀姑巒溪	廁所很乾淨
	1563花蓮	廁所乾淨
	1565花蓮	視聽室
	1694花蓮	視廳很寬很舒服
	1716花蓮	視聽室
	1988三仙台	設施齊全，服務人員態度和善
	1997三仙台	三仙台。設備非常完善，值得鼓勵
	2037三仙台	旅遊服務中心提供的資訊
	2080都歷	遊客中心佈置很好，有特色
	2086都歷	環境空間
	2144花蓮	飲水機
	2163花蓮	馬桶
	2174花蓮	廁所乾淨，飲水機很冰

面向	問卷編號與地點	內容
	2270小野柳	步道
	2299小野柳	有冷氣
	2323小野柳	遊客中心很棒！也有岩石的知識說明！可以學習相關知識
	2380三仙台	美術館
	2390三仙台	冷氣
	2430綠島	東管處遊客中心
	2452綠島	綠島太陽熱情，家人有東管處視聽冷氣解決了熱酷的陽光
	2455綠島	燈塔
	2458綠島	有實體展品，冷氣沒開那麼強
	2464綠島	非常棒的遊客中心
	2535綠島	景點指示清楚，好找
	2546綠島	景點設施很好，風景漂亮
	2569花蓮	服務中心
	2570花蓮	停車場、服務中心
	2583花蓮	步道
	2584花蓮	飲水機
	2617小野柳	收費少，環境卻維護很好，謝謝招待！
	2627小野柳	海岸風景區，公共設施
	2667小野柳	設施乾淨，風景優美
	2668小野柳	廁所乾淨
硬體/軟體 設備	2669小野柳	遊客中心的冷氣
	2675小野柳	遊客中心
	2793三仙台	無障礙設施完備
	2821三仙台	設施完備
	2855都歷	廁所
	2881秀姑巒溪	遊客中心有冷氣很舒適
	3058小野柳	廁所
	3171三仙台	遊客中心說明
	3208三仙台	停車場
	3258綠島	遊客中心的設置
	3271綠島	有海流方向的解說牌，店家裡也有常見動植物介紹
	3287綠島	遊客中心
	3302綠島	景點設施很棒！
	3305綠島	廁所
	3445三仙台	設施完善
	3446三仙台	路標明確
	3474三仙台	管理規劃，動線參觀佳，環境整潔
	3631三仙台	遊客中心
	3632三仙台	廁所
	3776小野柳	遊客中心的設置提供遊客許多寶貴的旅遊資訊

面向	問卷編號與地點	內容
	3929都歷	風景大海、好多地方可以坐、裝置藝術、音樂 也謝謝設手機充電座
	3946綠島	景點設施非常好！！
	4120小野柳	旅遊資訊豐富
	4151小野柳	顯微鏡看岩石
	4169三仙台	三仙台介紹詳細 Good
	4227三仙台	三仙台遊客中心很好、好，對於遊客非常重要、有幫助、要在！
其他	0123花蓮	0830準時開門
	0230三仙台	乾淨整齊
	0291三仙台	都不錯
	0303三仙台	小野柳
	0440小野柳	很清淨，人少
	0531花蓮	有糖果
	0540花蓮	環境規劃得很好
	0634秀姑巒溪	都好
	0657小野柳	都很棒！
	0658小野柳	小野柳
其他	0666小野柳	小野柳
	1044綠島	歷史
	1080綠島	環境舒適
	1114三仙台	池上
	1116三仙台	天氣很好
	1188花蓮	民宿的床很好睡
	1316秀姑巒溪	都很好
	1340秀姑巒溪	都很好
	1342秀姑巒溪	都很好
	1343秀姑巒溪	都很好
	1350綠島	很漂亮
	1358綠島	環境安靜、乾淨
	1363綠島	自行車環島很棒
	1364綠島	很少有機會來這裡，但似乎這裡令人著迷
	1556花蓮	環境
	1559花蓮	人
	1677秀姑巒溪	空氣好，人情味濃
	1687花蓮	Good
	1693花蓮	空間與環境整潔

面向	問卷編號與地點	內容
	1709花蓮	非同小可影片很溫馨
	1723綠島	喜歡釣魚，釣點環境很棒，但有垃圾未清理
	1731綠島	非常棒人民情
	1757綠島	安靜又優雅的慢活空間，來此享受悠遊自在
	1761綠島	海底溫泉很不錯，但設籍台東縣民應予半價優待
	1764綠島	空氣品質優，環島公路乾淨
	1767綠島	很奇妙的地方，風很大空氣清爽，適合居住的環境
	1772綠島	海邊很乾淨
	1773綠島	玩水很好玩
	1775綠島	觀音洞人山人海，頂著太陽，滿意的笑臉，洋溢著來綠島有幸福的感覺
	1776綠島	純樸小鄉鎮，垂釣的人們，望著海洋，幾乎忘記歲月，真是好地方啊！
	1779綠島	綠島消暑聖品，海草冰沙，溫暖心窩
	1787綠島	嚮往美的世界、無塵蟎無污染的世界
	1910小野柳	都挺棒！
	1917小野柳	太多了啦
	1981小野柳	有人情味 都很客氣
	1996三仙台	三仙台
其他	2172花蓮	至東北岸
	2173花蓮	乾淨舒適
	2287小野柳	鹿野高台
	2320小野柳	全部
	2352三仙台	三仙台
	2353三仙台	三仙台
	2365三仙台	乾淨
	2386三仙台	都很滿意
	2428綠島	熱情與太陽相伴是綠島行最大收穫
	2433綠島	食物好吃
	2457綠島	很幸運的一天，好天氣讓遊程順利
	2499綠島	在地食物，很大份便宜好吃
	2501綠島	食物很特別&好吃
	2528綠島	民宿
	2549綠島	蝙蝠叔叔
	2551綠島	溫泉舒服
	2598都歷	都很棒
	2600都歷	很乾淨
	2661小野柳	人事物
	2671小野柳	小野柳

面向	問卷編號與地點	內容
	2681花蓮	小野柳、森林公園
	2682花蓮	非常滿意
	2792三仙台	很乾淨
	2802三仙台	七星潭
	2803三仙台	石雨傘
	2860都歷	山田先生設計編織躺網椅
	2892花蓮	施工廠商素行良好，都去外面抽菸
	2894花蓮	夜市
	2959綠島	都很滿意
	2961綠島	好吃
	2968綠島	good
	2971綠島	浮潛
	2994小野柳	小野柳
	3045小野柳	空氣新鮮
	3325小野柳	乾淨
	3334小野柳	玩水
	3347小野柳	小野柳、都蘭
	3414三仙台	乾淨
	3609都歷	海洋生物
	3635三仙台	很慢活
	3732小野柳	很乾淨
	3909都歷	好看
	4225三仙台	觀光的商店店家太好了

表 25 遊憩景點不滿意之質性意見彙整表

面向	問卷編號與地點	內容
態度	1848都歷	遊客態度不友善，很吵哈哈
	1985小野柳	鼎東客運司機服務態度差，
交通	0003都歷	距離有點遠
	0007都歷	距離
	0135小野柳	路程
	0139小野柳	好型客運站牌太遠，不便民
	0179小野柳	路標標示不明路線方向不易分辨
	0321花蓮	交通不便，但比以前好很多
	0492都歷	限速過低
	0866花蓮	路途遠
	1238花蓮	路不平
	1242花蓮	停車位規劃及車位稍嫌不足
	1307綠島	民宿機車一直沒電
	1850都歷	測速太多，反而影響行車安全
	1957小野柳	到台東交通太遠
	1998小野柳	停車費
	2038小野柳	測速太多，感覺在搶錢
天氣/氣候	0075綠島	下雨了
	1837都歷	太陽大
環境	0124小野柳	廁所太壅擠
	0814都歷	廁所好像昨天沒清潔
	1450三仙台	有一點雜草
	1472三仙台	蚊子很多
	1593小野柳	地板很滑
	1874都歷	廁所
硬體/軟體 設備	0021都歷	投影機壞了
	0227花蓮	互動機器反應不良(民族服飾)
	0478都歷	簡報用劇情方式看不到想要看浩瀚風景，覺乏味
	0495都歷	護漁步道未繼續維護(既然已收費)
	1227花蓮	砂石車太多，路不平一直修
	1522綠島	天氣熱沒冷氣很不舒服
	1529綠島	服務中心很熱
	1530綠島	沒開冷氣很熱
	1779三仙台	某些路段晚上沒路燈
	1836都歷	沒路燈
	1964小野柳	天氣很熱，遊客中心冷氣不夠涼

面向	問卷編號與地點	內容
	1965小野柳	廁所沒水
	0069都歷	商店太少
	1855都歷	商店太早打烊
	2164三仙台	食物少
	0112綠島	有些景點年久失修，缺乏外語競爭力，告示牌都是全中文
	0353三仙台	八仙洞幾乎沒有點可參觀，維修許久也不告知，遊客中心損壞不處理
	0458都歷	泛舟會暈
	0477都歷	很多展區沒開
天氣/氣候	0499都歷	走路好累
	0506綠島	問卷冗長
	1507都歷	加強導覽會更好
	1586小野柳	平日人數太少，顯見國人還是沒有利用平日旅遊的習慣
	2171三仙台	橋太累了
	2172三仙台	停機車要錢，太早打烊，夏天可以晚一點
	2551綠島	好熱
	2669小野柳	好熱
	2894花蓮	颱風
	3043小野柳	下雨...
	3349小野柳	太陽大

表 26 遊憩景點建議事項之質性意見彙整表

面向	問卷編號與地點	內容	
設備	0021都歷	儘速修理	
	0075綠島	登船處遮雨棚	
	0112綠島	旅遊地圖可做成集章冊，動線對外國遊客不友善	
	226花蓮	自助拍照機器不夠靈敏，地上站位標示不明，大人小孩位置應標示清楚以利操作	
	0227花蓮	可以增加更多更有教育意義互動設施，像已有的認識動物很讚，各項都可介紹	
	0450八仙洞	小賣部可再造	
	0458都歷	走路上來不方便，建議除了樹可以放別的	
	1529綠島	請開冷氣	
	1971小野柳	廁所洗手台沒水	
	2172三仙台	三仙台的礁岩沒有明確指標餓，不確定怎麼走到燈塔和合歡洞	
	垃圾/清潔	0133小野柳	在三仙台休憩區可以更清潔
		0484都歷	廁所異味的改善
		0813都歷	景區街道整潔加強
		1507都歷	景點舉辦活動
1593小野柳		可以環境清潔加強，蚊子很多	
活動		0814都歷	可以有主題活動
	1243花蓮	多文宣，多與旅行社合作	
	1506都歷	多舉辦表演	
交通	0135小野柳	有快速道路	
	0492都歷	速限提高到7-80	
	1227花蓮	機車格在哪	
	1957小野柳	台鐵增加班次，國內航班	
其他	1958小野柳	期待再次來訪	
	2183三仙台	繼續保持，減少人為開發	
	1586小野柳	地方商場因推出更多在地特色的產品，除了米乖乖，其他都在各地可以買到，要開發要把關，這首我在意	

面向	問卷編號與地點	內容
		的事，在地伴手禮一定要好好促銷，謝謝！
	0353三仙台	花東很美，但美麗需要維護
	0495都歷	宏觀規劃，不再是以小確幸為目標，花東很棒的，可以更好
	0499都歷	希望體感可以更好
	0866花蓮	繼續保持
	0118綠島	淡季觀光有待加強
	0321花蓮	增加發展海洋觀光
	0321花蓮	增加發展海洋觀光

陸、 108年與109年滿意度差異性分析

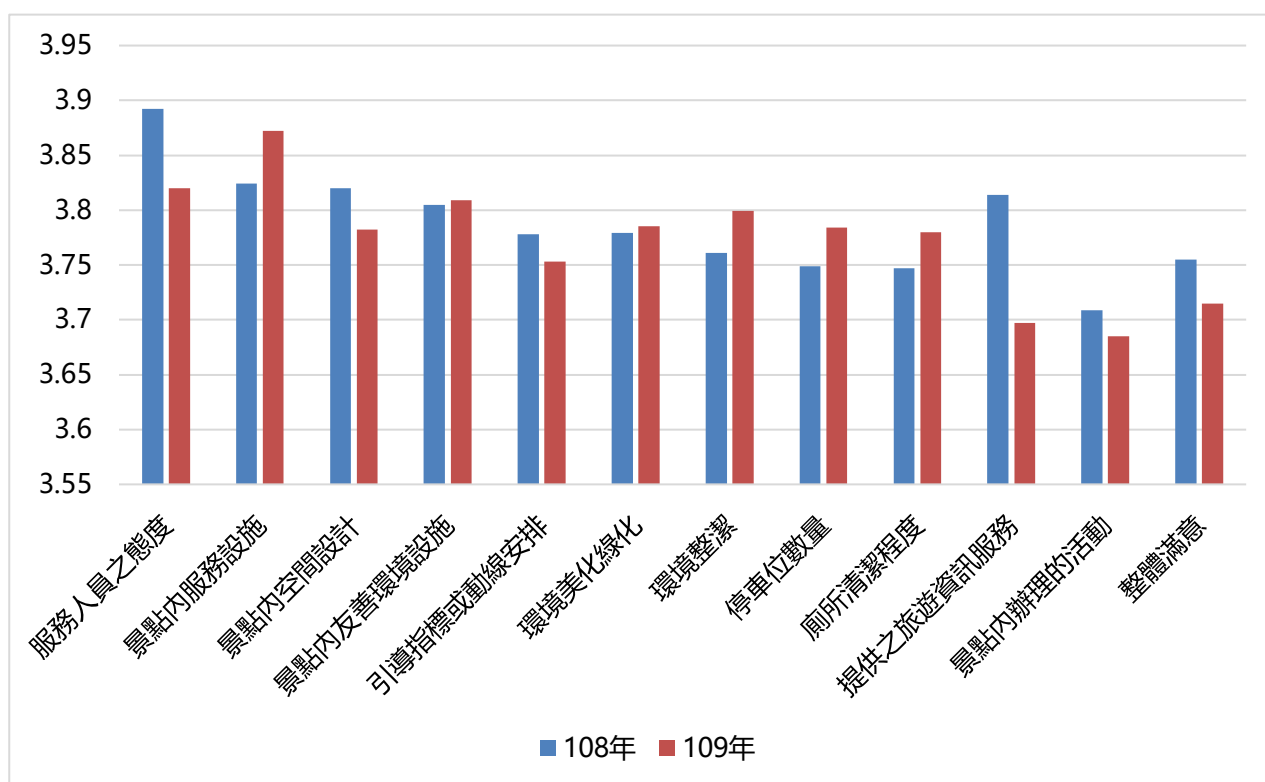
依108年與109年滿意度比較分析發現，所有滿意度題項差異性均達顯著標準，其中景點內友善環境設施、環境美化綠化、環境整潔、停車位數量、廁所清潔程度，109年滿意度選項分數大多數高於108年，值得鼓勵，但整體滿意度部份仍較108年略低，仍在相當水準之上，仍有進步的空間，值得肯定與嘉許，也期許各方面在未來能夠更加完善。

表 27 108年與109年滿意度差異性分析

題號	題項	年份	平均值	標準差	滿意度分數	t值	F值
1	服務人員之態度	108	3.892	0.312	97.30%	6.806	202.925****
		109	3.820	0.385	95.50%		
2	景點內服務設施	108	3.824	0.385	95.60%	5.491	129.790****
		109	3.782	0.413	94.55%		
3	景點內空間設計	108	3.820	0.387	95.50%	5.376	123.484****
		109	3.769	0.422	94.22%		
4	景點內友善環境設施	108	3.805	0.400	95.13%	2.270	21.092***
		109	3.809	0.394	95.22%		
5	引導指標或動線安排	108	3.778	0.419	94.45%	3.162	42.004****
		109	3.753	0.443	93.82%		
6	環境美化綠化	108	3.779	0.420	94.48%	2.301	22.456****
		109	3.785	0.416	94.62%		
7	環境整潔	108	3.761	0.431	94.03%	0.342	0.930
		109	3.799	0.410	94.97%		
8	停車位數量	108	3.749	0.440	93.73%	0.933	4.477*
		109	3.784	0.421	94.60%		
9	廁所清潔程度	108	3.747	0.443	93.68%	0.726	2.384
		109	3.780	0.419	94.50%		
10	提供之旅遊資訊服務	108	3.814	0.394	95.35%	6.959	206.140****
		109	3.697	0.462	92.42%		

題號	題項	年份	平均值	標準差	滿意度分數	t值	F值
11	景點內辦理的活動	108	3.709	0.461	94.75%	3.594	51.003***
		109	3.685	0.467	92.12%		
12	整體滿意	108	3.755	0.435	93.88%	7.620	238.506***
		109	3.715	0.457	92.87%		

註：*： $p < 0.05$ ；**： $p < 0.01$ ；***： $p < 0.001$



註：

- 表中非常滿意、滿意、不太滿意、非常不滿意之百分比，均為扣除無意見重新計算而得。
- 平均值計算方式為將4分:非常滿意，3分:滿意，2分:不滿意，1分:非常不滿意

圖 25 108年與109年滿意度差異分析

柒、 108年與109年旅遊天數比較分析

由108年與109年旅遊天數比較分析表來看，109年的平均旅遊天數較108年略高，皆以1天(4小時以上)不過夜、2天1夜及3天2夜為主。

表 28 108年與109年滿意度差異性分析

項目	108 年	109 年
半天(少於 4 小時)	12.1%	13%
1天(4小時以上)不過夜	27.9%	27.7%
2 天 1 夜	22.9%	23.5%
3 天 2 夜	25.7%	26.7%
4 天 3 夜	8.0%	6.7%
5 天及以上	3.3%	2.4%
回答人數(人數)	4287	3861
平均旅遊天數	2.054	2.103

捌、 結語與建議

本章節針對研究調查結果進行結語。

一、 結語

本報告動態資料為109年1月至12月遊客滿意度調查與相關基本資料調查，調查對象主要集中在都歷、三仙台、小野柳、花蓮遊客中心、綠島遊客中心、秀姑巒溪遊客中心與八仙洞七個景點；滿意度部份，由個人屬性與滿意度的差異性分析來看，除了教育程度在整體滿意度上有顯著差異外(大學>專科)，其餘皆沒有達顯著差異，同時平均值皆高於3，滿意度得分皆高於90分以上，顯現受訪遊客對遊憩景點滿意度皆持正向支持，特別是在服務人員態度、提供之旅遊資訊服務、景點內服務設施與空間設計部份最高，顯示現在服務及服務管理方面上備受肯定，值得給予肯定。

其次，在遊客屬性部份與其他旅遊統計變項交叉分析部份，調查發現，個

人屬性與旅遊方式的交叉分析，性別、年齡、教育程度、職業、婚姻狀況與居住縣市及國籍有達顯著差異；個人屬性與同行人數交叉分析看，年齡有達到顯著差異，所有年齡層都是以 2~4 人的同行人數為最多，其次則是 5~15 人的同行人數。個人屬性與出發地主要交通工具交叉分析看，性別、年齡、教育程度、職業、婚姻狀況與居住縣市及國籍有達到顯著差異，絕大部分都是以小客車為主，其次是機車。個人屬性與景點旅遊主要交通工具交叉分析看，性別、年齡、教育程度、職業、婚姻狀況與居住縣市及國籍皆有達到顯著差異，大多數以小客車為主，其次是機車。以上分析結果顯現未來可以針對上述不同族群進行區隔行銷與推廣，藉以提昇遊客旅遊滿意度。

旅遊原因部份，分別為親友推薦、景觀優美；次要因素包含親友推薦、景觀優美、品嚐美食、交通便利、順道而來；再次要的考量原因有親友推薦、景觀優美、品嚐美食、交通便利、順道而來、部落觀光、文化巡禮、距離遠近考量級假期長短考量；其中由主要原因與遊客個人屬性交叉分析發現，性別、年齡、教育程度、職業、婚姻狀況、居住縣市和國籍具顯著差異；由國籍來看，中國及港澳地區有約六~七成、亞洲及其它國家有近七成是因為景觀優美為主要的。

二、建議

依本次問卷調查結果提供以下建議供參考：

(一) 針對遊客來源地重點式行銷宣傳

比對108年與109年客源地來源人數發現，來源客群主要以六都等都會區為主要（台北市、新北市、台中市、高雄市...）；其次，則因地緣關係，以為東部花蓮、台東與宜蘭三縣為多。

依統計發現提供以下建議供參考：

1. 建議針對東部在地遊客與都會區遊客進行不同型態行銷推廣策略，例如都會區遊客著重在景點介紹與旅遊資訊提供；東部在地遊客對著重在活動訊息等資訊提供。
2. 未來在行銷宣傳部份應以六都客源地遊客為主要重點，推展東海岸之美，提升東海岸景點及遊客中心之能見度，集中行銷能量，並增加行銷宣傳效果。
3. 由於今年因新型冠狀病毒傳播於全球，以致今年國外觀光旅客減少；但近年提倡的慢旅遊型態已開始遍佈東部海岸的鄉鎮，建議可以與地方景點搭配結合，推出一系列適合慢遊的東海岸之旅，以此吸引更多遊客再次前往。

表 29 108年與109年客源地比較

年度	108		109		平均	排序
	次數	%	次數	%		
台北市	908	18.6	649	16.8	17.7	1
新北市	731	14.9	598	15.4	15.2	2
高雄市	483	10.0	398	10.3	10.2	3
台中市	587	9.2	374	9.7	9.5	4
台南市	438	7.8	239	6.2	7	5
新竹縣/市	397	6.3	277	7.2	6.8	6
桃園市	249	5.8	223	5.8	5.8	7
宜蘭縣	225	4.1	198	5.1	4.6	8
花蓮縣	275	3.5	169	4.4	4.0	9
屏東縣	221	3.3	135	3.5	3.4	10
彰化縣	189	3.0	128	3.3	3.2	11
台東縣	215	2.5	104	2.7	2.6	12
國外地區	215	2.5	95	2.5	2.5	13
苗栗縣	131	2.0	78	2.0	2.0	14
雲林縣	80	1.8	70	1.8	1.8	15
嘉義縣/市	121	1.9	56	1.4	1.7	16
南投縣	76	1.3	55	1.3	1.3	17
基隆市	67	0.8	26	0.6	0.7	18
澎湖縣	4	0.1	2	0	0.1	19

年度	108		109		平均	排序
	次數	%	次數	%		
金門縣	2	0	2	0	0	20

(二) 將強化官網網頁旅遊資訊功能

依108與109年遊客對旅遊資訊來源的調查發現，遊客旅遊資訊取得最多的為官網網頁，其次為社群、論壇，顯現遊客對網路資訊的依賴，依此提供以下建議：

1. 適時更新與提供相關施政措施及活動訊息，並於官網或網路社群公布。
2. 透過官網及粉絲專頁等訊息平台行銷宣傳，並透過此平台提供與遊客與產業交流與互動機制。
3. 建議官網平台多增加一些特色文宣或是影片來吸引遊客點擊閱覽。

表 30 108年與109年資源來源比較

年度	108		109		平均	排序
	次數	%	次數	%		
官網網頁	2017	46.8	1928	34.9	40.9	1
親友告知	1353	31.4	1346	24.4	27.9	2
社群、論壇	1153	26.7	1210	21.9	24.3	3
其他	377	8.7	300	5.4	7.1	4
電視	311	7.2	323	5.8	6.5	5
文宣海報	243	5.6	282	5.1	5.4	6
報紙	93	2.2	89	1.6	1.9	7

年度	108		109		平均	排序
資訊來源	次數	%	次數	%		
廣播	36	0.8	46	0.8	0.8	8

(三) 開發東海岸特有景觀美學特色，加強美食資訊

遊客至東海岸旅遊主要原因發現，不管是主要與次要原因皆是以「景觀優美」為遊客到訪東海岸最重要旅遊理由，因此，如何保有東海岸特有景美特色成為遊客再次旅遊重要的關鍵，值得重視與強化。

其次，品嚐美食部份在次要旅遊原因中則為次高原因，顯現美食成為到此旅遊重要的一環，然而從「遊憩景點不滿意之質性意見彙整表」發現遊客對美食或餐飲部份選擇性或資訊部份較為缺乏。

依此做以下建議供管理單位參考：

1. 東海岸國家風景區擁有獨特海岸及部落文化資源，不僅要將特有景觀呈現在遊客眼中同時應融入更多元人文特色，讓遊客深刻探知東海岸之美，因此建議藉由旅遊行程或特色活動，探尋在地特色與文化，例如歷史背景及原住民文化等資源，讓遊客深入瞭解東海岸之風土民情。
2. 探索與區隔東海岸國家風景區所特有景觀元素，並結合點、線、面的旅遊動線，發展具有特色性或主題旅遊路線，同時結合東海岸特有部落文化，提供具有故事性的旅遊規劃。
3. 針對在地美食建立資料庫或美食旅遊資訊，提供遊客多樣選擇。
4. 建議可以規劃特色活動於東海岸不同地點，讓東海岸的旅遊特色不只僅限於暑假或是連續假期，並可活絡帶動周邊產業。

表 31 108年與109年主要旅遊原因比較

主要旅遊原因	108		109		平均%	排序
	次數	%	次數	%		
景觀優美	1897	44.2	1670	43.3	43.8	1
親友推薦	1485	34.6	1456	37.7	36.0	2
品嚐美食	126	2.9	99	2.6	5.5	3
順道而來	147	3.4	117	3.0	3.2	4
團體安排	146	3.4	103	2.7	3.1	5
假期長短考量	104	2.4	88	2.3	2.4	6
交通便利	81	1.9	67	1.7	1.8	7
其他	72	1.7	60	1.6	1.7	8
部落觀光	45	1.0	49	1.3	1.2	9
文化巡禮	44	1.0	30	0.8	0.9	10
行銷推廣活動或節慶表演節目	39	0.9	31	0.8	0.85	11
距離遠近考量	34	0.8	28	0.7	0.75	12
運動健身	35	0.8	24	0.6	0.7	13
配合國民旅遊卡措施	26	0.6	23	0.6	0.6	14
宗教活動	15	0.3	16	0.4	0.35	15

表 32 108年與109年次要旅遊原因比較

次要旅遊原因	108		109		平均%	排序
	次數	%	次數	%		
景觀優美	1149	30.4	1016	29.5	29.95	1
品嚐美食	960	25.4	853	24.7	25.05	2
交通便利	341	9.0	325	9.4	9.2	3
親友推薦	296	7.8	284	8.2	8	4
順道而來	214	5.7	212	6.2	5.95	5
部落觀光	177	4.7	155	4.5	4.6	6
文化巡禮	185	4.9	191	3.8	4.35	7
假期長短考量	159	4.2	160	3.2	3.7	8
距離遠近考量	92	2.4	70	1.4	1.9	9
運動健身	62	1.6	60	1.7	1.65	10
行銷推廣活動或節慶表演節目	42	1.1	42	1.2	1.15	11
團體安排	37	1.0	39	1.1	1.05	12
配合國民旅遊卡措施	23	0.6	16	0.5	0.55	13
宗教活動	17	0.4	16	0.5	0.45	14
其他	24	0.6	8	0.2	0.4	15

(四) 提升服務品質

依據108與109年度滿意度差異分析發現，109年遊客滿意度調查平均值部份皆較108年度略為低，同時標準差也較為高，顯現遊客對滿意度的感受有較

大分歧。在整體滿意度部份由108年度平均值的3.845略降至3.755 (t值=9.321***)。顯現108年與109年滿意度皆相當高，滿意度分數還是有維持在93%以上，但仍期待有更高品質的服務水準。

因此，建議管理單位應持續提升服務品質，建立更完善旅遊環境，同時針對現有的問題做出改善。除此之外，仍針對遊客量化與質化兩個面向做建議：

1. 從質化內容發現，遊客對於交通便利性等提出許多心聲，因此，建議管理單位考量主客觀問題下，提供遊客更詳細及多元的交通旅遊資訊，並藉以疏解交通便利性不足的問題。
2. 設施仍保持設施與環境整理和諧性，強化自然特色，減少人造元素過度。
3. 部份遊客反應，對於管理單位所主辦活動訊息宣傳仍有不足，因此建議未來可以強化活動訊息宣傳或提早將活動訊息公告，藉以提昇活動能見度。
4. 部分遊客反應，風景區內的收費標示不明顯、路標不清楚、路面不平整、設施老舊等，因此建議管理單位針對這些老舊或是設計不良之硬體設施進行改善。

(五) 問卷調查部份建議：

建議未來問卷可加以改善建議如下：

1. 與其他類似風景區進行比較分析。
2. 增加不同語言的問卷內容，藉以瞭解國際遊客的感受。
3. 長期性調查追蹤。
4. 問卷內容部份

問卷精簡化(文字過多敘述)、旅遊方式說明應更明確讓遊客區分(家族旅遊、親子旅遊及親友結伴性質較為類似,同一群遊客可能會有不同的理解)、同行人數(是否有包含受訪者本人)、職業別部分可添加醫療及家管、其他國家之遊客可再修改,也建議未來可以多辦理景點內的活動或將問卷中此題項予以刪除(發現景點內辦理之活動較少,所填答問卷之滿意度較不具有信度)。

(六) 遊憩景點不滿意之質性意見彙整表建議事項

依表33所示,整理109年與108年遊憩景點不滿意之質性意見彙整表建議事項發現,不滿意部份主要在硬體/軟體設施部份108年及109年皆為23%,主要內容以廁所沒衛生紙、路面不平整、遊客中心還在整修及設備老舊損壞為最主要訴求。

其次,則是交通,108年佔23%,109年為21%,就其內容主要是交通不便、客運班次少及車太多等.....。

在消費問題部份,108年佔10%,109年為6%,依其內容瞭解,108年與109年主要不滿意的部份皆著重在飲食選擇多元性部份。

在天氣/氣候部份,主要遊客仍著重在天氣過熱部份(108年與109年皆佔15%),雖然此因素為不可抗力部份,無法改善,然而仍建議管理者應可提供較多避暑設施、中暑相關注意事項及提供遊客更完整天候旅遊訊息,給予遊客於行程前即可提早防範及心理準備。

在垃圾清潔部份(108年佔8%;109年佔11%),主要集中在垃圾管理部份,建議可以再強化垃圾清潔,並透過再教育方式,教育遊客保持環境清整與

美化。整體而言，108年質性部份數量有99則，而109年為137則，有小幅增加，顯現出遊客仍然有些不滿意部分，也代表著管理單位要持續地針對各方面不足之處進行改善。

面向	108 年					109 年					建議事項
	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	
硬體/ 軟體 設備	問卷編號	地點	內容	23	23%	問卷編號	地點	內容	32	23%	1.強化基礎服務設施維護 2.重點設備為：投影機·公廁·步道·觀景台維護
	96	都歷	設備有些都壞了無法使用			0548	三仙台	走上燈塔的扶繩，有 6~8 處都是壞掉的，請趕緊維修。另並沒有在路途中間，設置緊急救護設施！			
	513	花蓮	沒新的展館			1002	小野柳	小野柳廁所沒有水沖			
	535	花蓮	在地景觀點標示不明確			1358	綠島	陳設的裝飾動、植物模型失修、髒亂			
	789	都歷	很多設備都在更新			1366	綠島	綠島熱爆了，好想涼一下，但遊客中心沒放空調，心情不美麗			
	818	都歷	投影機壞很多			1601	小野柳	收費標識不清			
	1135	都歷	投影機請盡快修理			1694	花蓮	還在整修中很可惜			
	1162	都歷	一直在施工			1703	花蓮	內部整修			
	1612	都歷	很多投影設備都故障			1741	綠島	白沙灣沒有洗腳的地方			
	1749	八仙洞	館內介紹可以再炫一點			1746	綠島	海邊沒沖洗地方，網路緩慢			
	1833	八仙洞	停車位要爬樑			2015	三仙台	廁所沒有衛生紙			
	1851	花蓮	觀景台修很久			2017	三仙台	有時候廁所沒有衛生紙			
	2206	三仙台	多處施工中			2020	三仙台	有時候廁所沒有衛生紙			
	2337	花蓮	大廳沒冷氣			2021	三仙台	廁所沒有衛生紙			
	2562	三仙台	沒遮陽處			2028	三仙台	廁所			
	2896	小野柳	廁所沒水			2053	三仙台	指標不夠清楚			
	3481	都歷	不少設備故障			2101	都歷	以前看到的球池沒了。那			

面向	108 年					109 年					建議事項
	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	
				23	23%			是一個挺好的遊樂設施	29	21%	1. 協調公車班次頻率 2. 交通轉運機制強化 3. 公共運輸系統整合 4. 旺季交通管理
	3483	都歷	互動設備故障			2172	花蓮	跳浪隧道海岸不能參觀			
	3487	都歷	燈光太暗			2379	三仙台	小丑魚水族館維修，但網路資訊不明			
	3514	都歷	有些設施維修中			2458	綠島	展品有的壞了卻沒修繕			
	3881	三仙台	很少陰涼處			2482	綠島	有遮陽或避雨處不夠			
	4059	綠島	公廁數量有點少			2499	綠島	朝日溫泉太髒了。(水池)			
	4153	小野柳	廁所沒水			2531	綠島	朝日溫泉部份設備破舊，希望能整修			
	4431	小野柳	廁所外門太大聲，嚇死人			2670	小野柳	走路不好走			
						3258	綠島	綠島路面不平整			
						3368	小野柳	標誌有點不清楚			
						3398	小野柳	廁所衛生紙不足			
						3447	三仙台	停車小			
						3730	小野柳	出口收費標示不明			
						3980	綠島	沒路燈			
						4082	小野柳	收費亭標示不明			
						4093	小野柳	收費處標示不清楚			
						4117	小野柳	停車位太少			
交通	問卷編號	地點	內容	23	23%	問卷編號	地點	內容	29	21%	1. 協調公車班次頻率 2. 交通轉運機制強化 3. 公共運輸系統整合 4. 旺季交通管理
	37	小野柳	交通不便，路途遙遠，騎車疲乏			0020	小野柳	假日車太多			
	244	三仙台	二地距離遠			0331	秀姑巒溪	交通較不便利			
	908	小野柳	交通不便，公共交通不多			0457	小野柳	過年塞車嚴重			
	1365	花蓮	路標有些不清			0634	秀姑巒溪	交通			

面向	108 年					109 年					建議事項
	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	
	1368	花蓮	道路多處修繕，影響行車			0730	小野柳	火車很難訂			
	1369	花蓮	公車太少、交通不便			1007	小野柳	交通不便			
	1370	花蓮	公車班次太少			1047	綠島	交通較不利便			
	1463	小野柳	路有點長			1085	綠島	road			
	1477	小野柳	機車駛入園區步道，影響行人			1193	花蓮	遠			
	1650	三仙台	塞車			1705	花蓮	交通可以再方便些			
	1661	三仙台	路不好走			1743	綠島	交通			
	1710	三仙台	交通不方便			1762	綠島	南寮街道機車亂停，馬路很像停車場，沒管理，很不好			
	1974	小野柳	交通			1783	綠島	車輛於南寮大街塞住，可請相關單位指揮交通			
	2175	三仙台	測速照相太多			1923	小野柳	大眾交通有點不方便			
	2203	三仙台	交通稍不便			2037	三仙台	客運的班次比較少			
	2446	小野柳	交通規劃比較難			2371	三仙台	遠			
	2451	小野柳	難停車			2387	三仙台	公共交通			
	2499	小野柳	下雨，公共交通少			2503	綠島	路面不平，交通擁擠			
	2986	都歷	路途太長			2535	綠島	大街上的停車位太混亂			
	3316	小野柳	末班車太早			2668	小野柳	桃園太遠，交通以後會更快			
	3342	三仙台	路途遙遠			2851	三仙台	很遠			
	3375	小野柳	公車太少，末班車太早，好貴			2961	綠島	交通安全			
	3376	小野柳	公車太少，末班車太早			2978	綠島	南寮大街擁擠			

面向	108 年					109 年					建議事項
	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	
						3416	三仙台	大眾交通工具(公車)			
						3445	三仙台	交通不便			
						3541	八仙洞	交通、塞車			
						3542	八仙洞	路途遙遠			
						3748	小野柳	交通較不便			
						3935	綠島	中山道路不平，可否改善			
問卷設計	問卷編號	地點	內容	3	3%	問卷編號	地點	內容	1	0.7%	1.問卷題目與設計精簡
	2753	花蓮	題目太多			2881	秀姑巒溪	問卷太多問題，是否可減少題數？減少填寫時間			
	4344	花蓮	問卷內容太多								
	4345	花蓮	問卷內容有點多								
消費問題	問卷編號	地點	內容	10	10%	問卷編號	地點	內容	8	6%	1.餐飲多元化 2.收費機制合理性評估 3.在地飲食資訊提供 4.店家價位合理性評估
	7	小野柳	吃的選擇很少			0545	三仙台	餐食易踩雷			
	1034	小野柳	美食街冷冷清清的			0743	小野柳	餐廳少			
	2161	三仙台	入門收費			1086	綠島	東西不好吃			
	2623	三仙台	每個地方都要收停車費，應調低金額			2540	綠島	吃食方面選擇較少			
	3301	秀姑巒溪	沒有吃的			2597	都歷	食物供應量過少			
	4057	綠島	無海鮮可買，烤肉不盡興			3635	三仙台	吃喝不方便			
	4427	小野柳	美食餐點太少			3929	都歷	咖啡廳好貴			
	4937	小野柳	欠缺美食			4226	三仙台	若有郵票販售就太棒了！			
	4947	小野柳	用飯選擇少								

面向	108 年					109 年					建議事項
	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	
天氣/ 氣候	問卷編號	地點	內容	15	15%	問卷編號	地點	內容	20	15%	1.提供較多避暑設施 2.暑期期間宣導中暑相關注意事項 3.提供更完整天候旅遊訊息
	1355	花蓮	天氣			0962	小野柳	好大的太陽...			
	1977	小野柳	天氣熱			0993	小野柳	下雨了.....天公不作美！			
	2015	小野柳	天氣太熱			1018	小野柳	天氣太熱了！			
	2454	小野柳	天氣熱			1024	小野柳	熱			
	2499	小野柳	下雨·公共交通少			1611	小野柳	下雨			
	2606	三仙台	天氣不佳			1698	花蓮	常常下雨			
	3219	秀姑巒溪	有點熱			1701	花蓮	下雨			
	3220	秀姑巒溪	很熱			2026	三仙台	很熱			
	3880	三仙台	日曬			1919	小野柳	有點太熱、沒有風			
	3942	三仙台	天氣很熱			2102	都歷	太熱			
	4023	小野柳	熱			2175	花蓮	天氣很熱			
	4044	小野柳	老天爺的天氣			2279	小野柳	太熱			
	4058	綠島	太熱			2295	小野柳	天氣熱 沒辦法			
	4430	小野柳	涼亭也很熱·太陽都照的進來			2298	小野柳	天氣太熱			
	4747	花蓮	風太大			2299	小野柳	太陽太大			
						2551	綠島	好熱			
			2669	小野柳	好熱						
			2894	花蓮	颱風						
			3043	小野柳	下雨...						

面向	108 年					109 年					建議事項
	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	
						3349	小野柳	太陽大			
其他	問卷編號	地點	內容	14	14%	問卷編號	地點	內容	31	23%	1.富岡與綠島漁港服務品質強化 2.蚊蟲防制管理 3.八仙洞遺跡管理 4.民宿業者服務品質教育
	57	小野柳	漂流木			0479	小野柳	請選擇合適的時間進行整修工程，例如 都歷遊客中心過年假期封館			
	58	小野柳	有狗會追小朋友			1000	小野柳	汽車停車位不足			
	88	小野柳	各景點的特色大同小異			1080	綠島	露營區遲遲不開放			
	402	花蓮	冬季好像沒什麼主題活動			1117	三仙台	陰影數有些少			
	974	三仙台	有人抽菸			1306	秀姑巒溪	小黑蚊太多			
	1366	花蓮	有狗			1568	花蓮	小黑蚊			
	1514	小野柳	狗			1629	小野柳	狗太多、會吠人			
	1698	三仙台	可以有活動			1681	秀姑巒溪	蚊蟲多			
	2205	三仙台	這次造訪，意外花了太多時間，健行準備不足			1749	綠島	空氣			
	3970	小野柳	蚊子很多			1758	綠島	部份開發影響原景觀			
	3982	小野柳	蚊子多			1910	小野柳	蚊子好多			
	4072	綠島	碼頭動線不明			1911	小野柳	蚊子 QQ			
	4073	綠島	碼頭動線不明			1912	小野柳	蚊子多			
	4964	小野柳	哺乳室有蚊子			1969	小野柳	蚊子多			
						2065	秀姑巒溪	小黑蚊多			
						2067	秀姑巒溪	小黑蚊			
						2288	小野柳	花蓮小黑蚊太多了			
						2366	三仙台	石頭太多			
			2446	綠島	不好意思我暈船 XD						
			2530	綠島	飲食和台灣有差異						

面向	108 年				109 年					建議事項	
	問卷編號	地點	內容	數量	百分比	問卷編號	地點	內容	數量		百分比
						2538	綠島	不方便			
						2785	三仙台	住宿環境			
						2957	綠島	不夠自然，生態保護和監管較缺乏			
						2964	綠島	建設停滯、民宿住宿品質無提升			
						2971	綠島	時間太短			
						2973	綠島	不方便			
						2975	綠島	蟲多			
						3288	綠島	便利超商廁所沒 24 小時，不乾淨			
						3606	都歷	很少人			
						3947	綠島	客輪空氣很不好			
						4225	三仙台	觀光的商店太小間了			
	合計			99	100%	合計			137	100%	

附件一 問卷內容

調查日期： 年 月 日 (平日 假日)

地點： _____

親愛的遊客 · Nga'ayho (阿美族語“你好”之意) :

歡迎您蒞臨東部海岸國家風景區旅遊，本管理處轄區包括東部海岸 (北起花蓮大橋南至小野柳)、秀姑巒溪 (瑞穗至大港口)、及綠島等範圍。為加強各項軟、硬體旅遊服務，建構友善的旅遊環境，提供遊客更優質的旅遊品質，特規劃此問卷，您所填各項資料本處當予以保密，謝謝您抽空填寫本問卷。

敬祝 身體健康、萬事如意

交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處 敬上

【旅遊決策】

- 請問您這次的旅遊方式是？
家族旅遊 親子旅遊 情侶 親友結伴 機關/團體 個人
 - 請問您這次旅遊同行人數約____人。
 - 請問您這次旅遊的規劃方式為 自行規劃 旅行社規劃
- 請問您這次從出發地到花東旅遊主要利用的交通工具 (交通方式) 是：
自小客車 機車 自行車 旅遊專車 (觀光巴士、郵輪式列車)
中/大型遊覽車 箱型車/計程車 租賃 公、民營客運 臺灣好行接駁
火車 ⑪船舶 ⑫飛機 ⑬其他_____ (請說明)
 - 從出發地到花東的主要交通工具：_____ (請填寫上列代號)
 - 目前所在這個景點旅遊的主要交通工具：_____ (請填寫上列代號)
- 請問您選擇到此旅遊的原因？ (最多可選 3 項，並請排序)
親友推薦 景觀優美 品嚐美食 交通便利 順道而來 運動健身
部落觀光 文化巡禮 宗教活動 距離遠近考量 ⑪假期長短考量
⑫團體安排 ⑬配合國民旅遊卡措施 ⑭行銷推廣活動或節慶表演節目 ⑮其他_____ (請說明)
主要：_____；次要_____；再次要_____ (請填寫上列代號)
- 請問您是從何處蒐集此次旅遊資訊？ (可複選)
報紙 電視 廣播 親友告知 本處官網、網頁 社群、論壇
文宣海報 其他_____
- 請問您此次旅遊之消費金額約為多少 (含交通住宿)？ (單位：元/人)
0-1000 1001-2000 2001-4000 4001-8000 8001 以上，約_____。

【遊憩行為】

- 請問您這次旅遊，在東部海岸國家風景區內預計停留多少時間？
半天 (少於 4 小時) →跳過 2.題 1 天 (4 小時以上) 不過夜→跳過 2.題
2 天 1 夜 3 天 2 夜 4 天 3 夜 5 天及以上，約____天。
- 請問您這次旅遊的住宿方式是？ (可複選)
旅館/飯店 民宿 露營 親友家 (含自家) 其他_____ (請說明)
- 請問您對東部海岸國家風景區或目前所在這個景點在下列項目上的滿意度是：

項目	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	沒意見或無此項目
(1) 服務人員之服務態度	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(2) 景點內服務設施	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(3) 景點內空間設計	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(4) 景點內友善環境設施 (如多功能廁所、坡道、專用通道、專用停車位、愛心鈴、電動門、電梯、專用盥洗室、緊急按鈴)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(5) 引導指標或動線安排	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(6) 環境美化綠化	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(7) 環境整潔	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(8) 停車位數量	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(9) 廁所清潔程度	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(10) 提供之旅遊資訊服務	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(11) 景點內辦理的活動 (如_____活動，由訪員填入調查訪問當日活動名稱)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(12) 整體上之滿意程度	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. 請問東部海岸國家風景區或目前所在這個景點是您第幾次到訪？

第 1 次→跳過 4.1、4.2 題 第 2 次 第 3 次 第 4 次 第 5 次以上

4.1 請問距離上次到訪時間是：

半年以內 半年~1 年以上 1~2 年以內 2~3 年以內 3 年以上

4.2 請問您認為東部海岸國家風景區或目前所在這個景點整體服務品質與您上次到訪比較是：

改善很多 稍有改善 差不多 較差 不知道/無意見

【個人基本資料】

1. 性別：

男 女 其他

2. 年齡：

11 歲 (含) 以下 12~14 歲 15~19 歲 20~24 歲 25~29 歲

30~39 歲 40~49 歲 50~59 歲 60~69 歲 70 歲及以上

1. 教育程度

國小及以下 國(初)中 高中職 專科 大學 研究所及以上

2. 職業別

公 商 軍警 農 教 工 服務業 自由業

學生 其他_____

3. 婚姻狀況

未婚 已婚 其他

4. 請問您居住縣市

新北市 台北市 台中市 台南市 高雄市 桃園市
宜蘭縣 新竹縣/市 苗栗縣 彰化縣 ⑪南投縣 ⑫雲林縣
⑬屏東縣 ⑭台東縣 ⑮花蓮縣 ⑯澎湖縣 ⑰連江縣 ⑱金門縣
⑲嘉義縣/市 ⑳基隆市 ㉑國外地區

5. 請問您是國人，還是來自其他國家或地區遊客？

國人 中國大陸 香港、澳門 新加坡、馬來西亞
日本 韓國 泰國、印尼 美國、加拿大
歐洲 紐澳 ⑪其他國家(地區) _____ (請說明)

6. 如果有機會，請問您是否想再重遊東部海岸國家風景區一次嗎？是 否：_____ (請說明)

7. 請問您是否會推薦東部海岸國家風景區給您的親朋好友嗎？是 否：_____ (請說明)

【其他意見】(請訪員紀錄旅客對東部海岸國家風景區最滿意和最不滿意的感受及其他建議事項)

最滿意的地方：_____

最不滿意的地方：_____

建議事項：_____ (請說明)

~~問卷到此結束，謝謝您的填寫~~

附錄二 工作人員概述

計畫主持人		
姓名	最高學歷	經歷
張凱智	國立東華大學自然資源與環境學系觀光休閒管理組博士	<p><u>現職：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -臺東大學文化資源與休閒產業學系教授 -勞動部多元就業方案績優單位評審委員 -勞動部多元就業方案輔導委員 -交通部觀光局好客民宿評鑑委員 -勞動部職訓局飲料調製技術人員乙丙級監評 <p><u>經歷：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -臺東大學文化資源與休閒產業學系系主任 -國立空中大學臺東、花蓮學習指導中心觀光課程面授兼任教師 -國立東華大學國際企業管理系兼任教師 -臺東大學推廣教育中心主任 -臺灣觀光學院 觀光休閒系、餐飲管理系主任、廚藝系主任 -花蓮縣政府 觀光推展委員會委員 -教育部技職司 商業類科高職觀光科課程編定總綱起草委員 -臺灣民俗村行銷 企劃室主任 <p><u>近年研究計畫執行：</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -106-108年度農委會林務局林業發展計畫地質公園駐點解說人員培訓計畫 主持人 -101~108 年度臺東縣政府就業市場發展趨勢與職訓需求調查計畫主持人 -2019.8-2020.7 科技部-一般型研究計畫 (個別型) 主持人 來！去！後山過日子！?探索花、東地區生活風格移居者的價值意涵(108-2410-H-143 -008) -2014.8-2016.7 科技部-整合型計畫 主持人 部落永續觀光發展運作機制與模式建立-以普悠瑪鄰近部落個案為例 (105-2621-M-143 -001) -2013.8-2014.7 科技部 - 一般型研究計畫 (個別型) 主持人 建構影響社區觀光發展態度關係之模式-以社會交換理論與社會資本為基礎 (103-2410-H-143 -014 -) -2013.8-2014.7 科技部-國科會整合型計畫 主持人 部落永續觀光發展運作機制與模式建立-以普悠瑪鄰近部落個案為例 (NSC 103-WFA0-H-000-52) -2012.8-2013.7 國科會 - 一般型研究計畫 (個別型) 主持人 社區觀光發展態度關係模式-整合與建立-以花東縱谷三個社區為例 (NSC101-2410-H-278 -003)

電子信箱：kai88@nttu.edu.tw

電話：0955-574511 089-517844

住址：95092 臺東市大學路二段369 號 國立臺東大學文化資源與休閒產業學系

研究助理

姓名	最高學歷	經歷
李宜軒	國立臺東大學文化資源與休閒產業學系學士生	<u>現職</u> ： -國立臺東大學文化資源與休閒產業學系 大學部學生
李書晴	國立臺東大學文化資源與休閒產業學系學士生	<u>現職</u> ： -國立臺東大學文化資源與休閒產業學系 大學部學生
呂紹齊	國立臺東大學文化資源與休閒產業學系學士生	<u>現職</u> ： -國立臺東大學文化資源與休閒產業學系 大學部學生